



Joana Ribeiro Esteves

**AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NUMA LOJA
HIPERMERCADO**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

2013

Joana Esteves

**AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NUMA LOJA
HIPERMERCADO**

Dissertação apresentada na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, na área de especialização em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, sob a orientação da Professora Doutora Filomena Jordão.

Julho 2013

Resumo

Os riscos psicossociais podem ser encarados como “aqueles aspetos da organização do trabalho e da gestão do trabalho, bem como do ambiente e contexto social que têm potencial para causar dano psicológico, físico ou social” (Cox & Griffiths, 1996 cit in Leka, Jain, Zwetsloot & Cox, 2010, pp.298). Estes novos riscos ocupacionais são considerados riscos emergentes (Coelho, 2010), como resultado de um conjunto de mudanças no mundo do trabalho, sobretudo desde os finais da década de setenta do séc. XX. O estudo dos riscos psicossociais é essencial uma vez que traz consequências a nível individual, organizacional e social (Coelho, 2010; Leka & Jain, 2010).

Assim propusemo-nos a identificar e avaliar os fatores de risco psicossocial presentes numa loja hipermercado. Para cumprir este objetivo optámos por um estudo de caso simples embutido seguindo um modelo de investigação misto (Yin, 2009). O estudo divide-se em duas fases: a primeira qualitativa com o objectivo de identificar quais os riscos psicossociais a que os operadores de loja estão expostos no seu trabalho; a segunda fase quantitativa com o objectivo de perceber qual a valoração dos operadores relativamente a cada um dos fatores. Procuramos responder às seguintes questões de investigação: 1) Quais os fatores de risco psicossocial percebidos pelos operadores de loja?; 2) Quais desses fatores representam um risco psicossocial para os operadores?; 3) Qual o nível de stresse dos operadores de loja?; 4) Quais os fatores preditivos do stresse dos operadores de loja?

Os resultados permitiram encontrar quatro fatores de risco moderado para os trabalhadores: equilíbrio trabalho-família, interrupções, sentimentos de valorização no local de trabalho e temperatura. O nível de stresse dos colaboradores revelou-se também moderado, sendo superior nos homens do que nas mulheres e encontrando-se correlacionado com a idade dos operadores. No entanto, o único fator de risco que se revelou preditivo do stresse foi o fator violência e pressão psicológica. Estes resultados serão importantes para a definição de estratégias e de um plano de gestão que permita melhorar as condições de trabalho dos operadores da loja.

Palavras chave: Riscos psicossociais, stresse ocupacional, operadores de loja.

Abstract

Psychosocial risks can be seen as "those aspects of work organization and work management, as well as the environment and social context that have the potential to cause psychological harm, physical or social" (Cox & Griffiths, 1996 cit in Leka, Jain , Zwetsloot & Cox, 2010, pp.298). These new occupational risks are considered emerging risks (Coelho, 2010), as resultado a set of changes in the world of work, especially since the late seventies of the century. XX. The study of psychosocial risks is essential since it has consequences at the individual, organizational and social (Coelho, 2010; Leka & Jain, 2010).

So we set out to identify and assess the psychosocial risk factors present in a hypermarket store. To accomplish this goal we opted for a simple case study built on a model of mixed research (Yin, 2009). The study is divided into two phases: the first qualitative in order to identify psychosocial risk that the store operators are exposed in their work, the second phase quantity in order to realize that the valuation of operators for each one of the factors. We seek to answer the following research questions: 1) What are the psychosocial risk factors perceived by store operators?; 2) Which of these factors represent a psychosocial risk for operators?; 3) What is the stress level of the store operators?; 4) What are the predictors of stress of store operators?

The results allowed to find four factors moderate risk for workers: work-family balance, interruptions, feelings of appreciation in the workplace and temperature. The stress level of employees has also proved moderate, being higher in men than in women and being correlated with the age of the operators. However, the only risk factor that proved predictive factor of stress was the violence and psychological pressure. These results will be important for the definition of strategies and a management plan that will improve the working conditions of the operators of the store.

Keywords: Psychosocial risks, occupational stress, store operators.

Résumé

Les risques psychosociaux peuvent être considérées comme «les aspects de l'organisation du travail et la gestion du travail, ainsi que l'environnement et le contexte social qui ont le potentiel de causer un préjudice psychologique, physique ou sociale» (Cox et Griffiths 1996 cit dans Leka, Jain , Zwetsloot & Cox 2010, pp.298). Ces nouveaux risques professionnels sont considérés comme des risques émergents (Coelho, 2010), à la suite d'un certain nombre de changements dans le monde du travail, en particulier depuis la fin des années soixante-dix du siècle. XX. L'étude des risques psychosociaux est essentielle car elle a des conséquences sur l'(Coelho, 2010; Leka et Jain, 2010) individuel, organisationnel et social.

Nous avons donc entrepris de recenser et d'évaluer les facteurs de risque psychosociaux présents dans un magasin hypermarché. Pour atteindre cet objectif, nous avons opté pour une étude de cas simple construite sur un modèle de recherche mixte (Yin, 2009). L'étude est divisée en deux phases: la première qualitative afin d'identifier les risques psychosociaux que les exploitants de magasins sont exposés dans leur travail, la seconde quantitative afin de se rendre compte que l'évaluation des opérateurs pour chaque l'un des facteurs. Nous cherchons à répondre aux questions de recherche suivantes: 1) Quels sont les facteurs de risque psychosociaux perçus par les exploitants de magasins; 2) Lequel de ces facteurs représentent un risque psychosocial pour les opérateurs; 3) Quel est le niveau de stress des exploitants de magasins;??4) Quels sont les facteurs prédictifs du stress des exploitants de magasins?

Les résultats ont permis de trouver des quatre facteurs de risque modéré pour les travailleurs: la conciliation travail-famille, les interruptions, les sentiments de gratitude au travail et de la température. Le niveau de stress des employés s'est également révélée modérée, étant plus élevé chez les hommes que chez les femmes et étant en corrélation avec l'âge des opérateurs. Cependant, le seul facteur de risque qui s'est avérée facteur prédictif de stress était la violence et la pression psychologique. Ces résultats seront importants pour la définition des stratégies et un plan de gestion qui permettra d'améliorer les conditions de travail des opérateurs du magasin.

Mots-clés: Les risques psychosociaux, le stress au travail, les exploitants de magasins.

Agradecimentos

A Professora Filomena Jordão, por todo o seu apoio e orientação ao longo deste projecto, não só em termos de conhecimento mas também de aconselhamento e encorajamento. O seu nível de profissionalismo e dedicação são um exemplo para qualquer profissional e ao qual eu aspiro chegar um dia.

Aos meus Pais e irmã, o seu trabalho, amor, orientação e formação pessoal foram fundamentais para chegar aqui e para a pessoa que sou hoje. Da vossa parte nunca faltou uma palavra amiga e sempre batalharam para que o meu sucesso académico dependesse apenas de mim. São o maior exemplo que eu tenho.

A toda a minha Família, que me deu amor e apoio incondicional em todas as etapas da minha vida.

A Dra. Amélia Fontoura, pelo convite e oportunidade para realizar este estudo.

Ao Dr. Jorge Farinha por permitir o estudo na sua loja.

A Luísa, o seu apoio foi fundamental para a concretização deste estudo.

A todos os participantes, pelo seu contributo e permitirem que este estudo fosse possível.

A Professora Catarina Brandão pelo apoio no Nvivo.

O Doutor Miguel Campos e ao Doutor Pedro Teixeira pelo apoio estatístico.

O meu namorado pelo apoio incondicional, por ouvir os momentos mais difíceis e apoiar cada progresso.

A todos os meus colegas e amigos que fizeram parte deste percurso e contribuíram para que chegasse a este ponto e para quem sou hoje. Um agradecimento muito especial à Susana Carvalho, Cláudia Gonçalves, Cristina Marques, Catarina Sousa e Miguel Campos, por todas as horas que me ouviram, pelo apoio, confiança e amizade.

ÍNDICE

I.	INTRODUÇÃO.....	3
II.	ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	6
1.	Riscos Psicossociais.....	6
1.1.	Riscos Psicossociais como riscos emergentes e mudanças no mercado de trabalho.....	6
1.2.	O conceito de Riscos Psicossociais.....	8
1.3.	Fatores de Risco Psicossocial.....	9
1.4.	Os Riscos Psicossociais.....	18
1.5.	Consequências dos Riscos Psicossociais.....	23
2.	A Gestão dos Riscos Psicossociais.....	25
III.	ESTUDO EMPÍRICO.....	27
3.1.	Objetivos do estudo e Questões de Investigação.....	27
3.2.	Método.....	27
3.3.	Primeira Fase.....	29
3.4.	Segunda Fase.....	35
IV.	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	43
V.	REFLEXÕES FINAIS.....	45
VI.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
VII.	ANEXOS.....	53

Índice de Quadros

Quadro 1: Quadro 1: Principais fatores de risco psicossocial identificados por Tom Cox.....	10
---	----

Índice de Tabelas

Tabela 1: Caracterização da amostra das entrevistas.....	32
Tabela 2: Caracterização da amostra dos questionários.....	36
Tabela 3: Estatística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e esfericidade de Bartlett.....	37
Tabela 4: Pesos factoriais através da rotação varimax.....	38
Tabela 5: Escala de medida dos riscos.....	40
Tabela 6: Descriptive Statistics.....	40
Tabela 7: Estatísticas Descritivas do item Nível de stresse.....	40
Tabela 8: Diferenças entre o sexo feminino e o sexo masculino do nível de stresse...41	
Tabela 9: Resumo Regressão Linear Múltipla.....	42
Tabela 10: Valores da Anova da Regressão Linear Múltipla.....	42
Tabela 11: Coeficientes da regressão linear múltipla.....	42

Índice de Anexos

Anexo A: Protocolo de Estudo de Caso

Anexo B: Grelha de Observação

Anexo C: Guião de entrevista

Anexo D: Declaração de Consentimento Informado

Anexo E: Sistema de Categorias

Anexo F: Questionário Original

Anexo G: Valores das Comunalidades finais da análise factorial

Anexo H: Variância Total Explicada pela análise factorial

Anexo I: Valores de Correlação entre Nível de stresse, Idade e Antiguidade

Anexo J: Correlações entre nível de stresse e os diferentes fatores

Anexo K: Questionário final

I. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas tem sido colocado ênfase na natureza da mudança e nas novas formas de risco que podem afetar negativamente a saúde e segurança do trabalhador (Leka & Kortum, 2008). O mercado de trabalho tem evoluído de um mercado de indústria para um mercado de serviços permitindo a criação de grandes multinacionais que exigem mais competição e produção bem como uma maior flexibilidade dos ambientes de trabalho (Kortum, Leka & Cox, 2010).

Estas mudanças levam à emergência de novos riscos ocupacionais para o trabalhador, como é o exemplo dos riscos psicossociais. Riscos psicossociais têm sido definidos em termos da interação entre o conteúdo do trabalho, a sua gestão e organização e outras condições ambientais e organizacionais por um lado, e competências e necessidades dos trabalhadores por outro (Leka & Kortum, 2008). O estudo dos riscos psicossociais está ligado ao estudo do stress ocupacional, principalmente às abordagens do stress como estímulo, focando-se no estudo das situações stressantes (Moreno, Garcia, Díaz & Ramiro, 2006). O stress ocupacional é de facto, o risco psicossocial mais mencionado e mais estudado. Mas Coelho (2010) encara o conceito de risco psicossocial num sentido unitário, unificador e global, permitindo utilizar os conhecimentos relativamente aos diferentes riscos: stress, síndrome de burnout, assédio e violência. Segundo o autor este conceito deve ainda ser encarado como uma interrelação entre os diferentes riscos psicossociais, por exemplo a violência no trabalho pode ser um fator de risco de stress ocupacional e, por outro lado, o stress no trabalho pode desencadear violência (União Geral dos trabalhadores Espanhola, cit in Coelho, 2010).

Como foi referido um dos focos principais do estudo dos riscos psicossociais é centrado nas situações que podem levar a riscos psicossociais – fatores de risco psicossocial. O estudo dos fatores de risco psicossocial encontra-se normalmente ligados a aspetos do trabalho como o seu conteúdo, carga e ritmo de trabalho, horário, controlo, os equipamentos e ambiente de trabalho, a cultura organizacional e função, relações interpessoais, papel na organização, desenvolvimento da carreira e o equilíbrio trabalho-família (Leka, Cox & Zwetsloot, 2008).

Além do foco nos fatores de risco psicossocial existe outro foco da investigação direcionado para as consequências destes riscos. Os riscos psicossociais têm

consequências negativas para a sociedade, para as empresas e para os indivíduos. A exposição a estes riscos afetam a produtividade das organizações em termos de performance, acidentes, das relações e ambiente de trabalho e traz custos económicos (diretos e indiretos), mas afeta também a saúde do indivíduo a nível fisiológico, mental e psicológico. Para a sociedade, para além dos custos económicos, traz consequências a nível da Saúde Pública, especialmente a Saúde Mental e em particular a Saúde Mental no Trabalho (Coelho, 2010).

É indiscutível que a preocupação com esta temática é cada vez maior, peritos em todo o mundo defendem que a saúde ocupacional neste mundo em mudança tem de considerar os riscos psicossociais a fim de poder proteger a saúde dos trabalhadores (Portuné, 2012). Este esforço na União Europeia é visível. Em 2007, foi publicado uma previsão de peritos relativamente aos riscos psicossociais mais prováveis de emergir no futuro, tendo sido identificados riscos relacionados com as novas formas de contrato e insegurança no trabalho, envelhecimento da força de trabalho, intensificação do trabalho, elevadas exigências emocionais do trabalho e fraco equilíbrio trabalho-família (*European Agency for Safety and Health at Work*, 2007). Este trabalho é acompanhado pelos Estados Membros que desenvolveram, durante todo o ano de 2012, a Campanha de Avaliação dos Riscos Psicossociais. Em Portugal esta campanha foi desenvolvida pela *Autoridade das Condições de Trabalho* e teve como objetivo promover a avaliação dos riscos psicossociais no local de trabalho, contribuindo desta forma para a melhoria das avaliações de riscos existentes (Rodrigues, 2012).

Foi deste contexto que surgiu o presente trabalho. O estudo partiu de um pedido de uma Organização preocupada com a exposição dos seus trabalhadores a estes novos riscos. A organização não dispunha de uma metodologia para a avaliação dos riscos psicossociais, pelo que foi estabelecido com a Faculdade, através da supervisora deste trabalho, um Protocolo de colaboração tendo em vista o desenvolvimento da mesma. Por acordo entre as partes envolvidas, e na impossibilidade de desenvolver uma metodologia comum para todos os tipos de colaboradores da Organização, decidiu-se fazer a identificação e a avaliação dos riscos psicossociais dos operadores de uma das lojas Hipermercado que pertencem à Organização.

O trabalho encontra-se dividido em duas partes principais: uma primeira parte dedicada à revisão de literatura que servirá de base ao estudo empírico. Aqui

abordaremos o conceito de riscos psicossociais, quais os principais fatores potenciadores de risco psicossocial e serão ainda explorados em que consistem alguns dos principais riscos psicossociais abordados pela literatura. Apesar do foco do estudo empírico se centrar nos fatores que poderão levar ao risco psicossocial, abordaremos ainda que consequências poderão resultar destes riscos e uma visão geral sobre o seu processo de gestão numa empresa a fim de proporcionar uma visão mais holística e completa sobre o tema pois é nosso objetivo que este estudo sirva de ponto de partida para a criação de um sistema de gestão de riscos psicossociais na organização. Na segunda parte, dedicada ao estudo empírico, descreveremos os métodos e procedimentos usados ao longo das várias fases de concretização do estudo, bem como a apresentação e análise dos resultados encontrados.

I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

“A força não provém da capacidade física mas sim de uma vontade indomável”

Mahatma Gandhi

1. Riscos Psicossociais

1.1. Riscos Psicossociais como riscos emergentes e mudanças no mercado de trabalho

Quando falamos em riscos psicossociais falamos de riscos emergentes (Coelho, 2008). Segundo a Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho um risco é emergente quando é novo e está a aumentar. Novo significa que este não existia anteriormente ou então pode não ser uma questão nova mas que devido a uma mudança de perceção social e pública é agora considerada risco. Está a aumentar quando aumentam o número de fatores que levam a esse risco ou a probabilidade de exposição a estes fatores é maior, ou ainda quando o efeito da exposição a esse risco se torna mais grave (Coelho, 2008).

O interesse no estudo dos riscos psicossociais é relativamente recente e deve-se essencialmente às mudanças no mercado que se traduzem num conjunto de novos riscos para o trabalhador. Mudanças como a transição de um mercado de indústria para um mercado de serviços que levou por sua vez à criação de grandes multinacionais que exigem mais competição e grandes níveis de produção e rendimento do trabalhador. Este crescimento das multinacionais tem-se feito acompanhar de uma grande descentralização, outsourcing e ambientes de trabalho mais flexíveis com grande variação nas condições de trabalho, logo também na exposição a novos riscos ocupacionais (Kortum, Leka & Cox, 2010).

Ao longo das últimas décadas tem sido colocado um maior ênfase na natureza da mudança do trabalho e as novas formas de risco que estas podem trazer à saúde e bem-estar do trabalhador – estes novos riscos têm a denominação de riscos psicossociais (Leka & Kortum, 2008a). Segundo Coelho (2008) podemos considerar um conjunto de mudanças nas sociedades pós-industriais como responsáveis pelo surgimento destes

novos riscos ocupacionais, em especial os riscos psicossociais como seja as novas tecnologias e técnicas de produção e gestão, o novo conteúdo do trabalho; a flexibilidade do trabalho e a flexibilidade organizacional, a alteração das características dos espaços de trabalho entre outros.

Relativamente às *novas tecnologias e técnicas de produção o desenvolvimento tecnológico* trouxe para o trabalho uma crescente mecanização, automatização e robotização dos processos de trabalho industrial ao mesmo tempo que a informática e tecnologia aceleram estes processos. Os principais riscos derivados desta característica são as determinantes ergonómicas, exigências do trabalho (sobrecarga cognitiva, alteração dos padrões do trabalho, alterações temporais e estruturais, etc), decisões organizacionais e características pessoais (tolerância ao stress e habilidades cognitivas p.ex.). Aqui surge com especial relevância o stress que poderá surgir da convergência destas situações.

Em relação ao *novo conteúdo do trabalho, a flexibilidade do trabalho e a flexibilidade organizacional*, estas mudanças introduzidas pela tecnologia levaram a alterações também do objeto e conteúdo do trabalho, que se baseiam cada vez mais no conhecimento, na informação e nas outras pessoas. O trabalho surge agora sob uma relação objeto-sujeito e quando é exercido sob um objeto-objeto é mediatizado por um computador. Ao alterar o conteúdo do trabalho surge a necessidade de aumentar a flexibilidade tanto do trabalho como da organização em si, uma vez que é cada vez mais exigido capacidade de adaptação das organizações às necessidades produtivas do mercado. Estas características podem levar a condições de trabalho precárias com grandes níveis de incerteza e insegurança no trabalho, horários de trabalho atípicos ou até mesmo demasiado alargados, entre outros.

Na alteração das *características dos espaços de trabalho* existe uma tendência da sua alteração para situações que dispensam um local de trabalho físico, a tendência para espaços de trabalho pequenos ou ainda a (re)configuração dos grandes locais de trabalho.

O autor refere ainda mudanças provocadas pelo *aumento dos serviços* – que podem trazer uma redução das doenças ocupacionais clássicas mas podem também originar novas, como por exemplo o stress – o *envelhecimento da população ativa; aumento da*

participação das mulheres no mercado do trabalho e ainda a globalização da economia (Coelho, 2008).

1.2. O conceito de Riscos Psicossociais

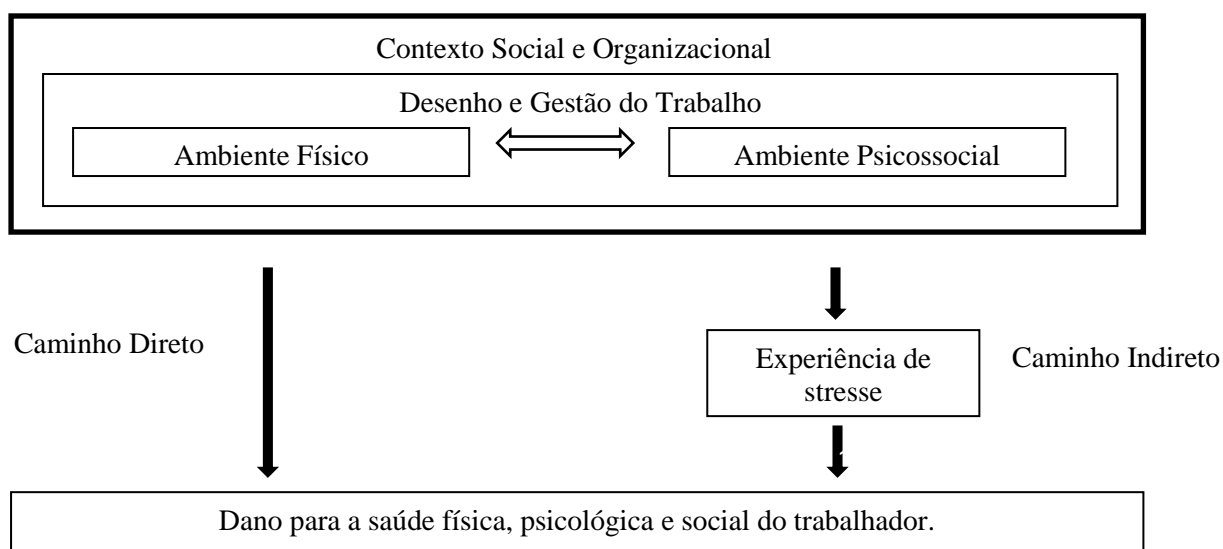
O conceito de risco psicossocial é recente, existindo ainda pouco consenso e alguma confusão na sua definição, sendo que este facto é ainda agravado pela confusão com o conceito de stress ocupacional (Coelho, 2009). Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1984) é um conceito complexo e de difícil compreensão uma vez que os riscos psicossociais representam um conjunto de percepções e experiências do trabalhador e englobam muitos aspetos.

Riscos psicossociais podem então ser definidos como “aqueles aspetos da organização do trabalho e da gestão do trabalho, bem como do ambiente e contexto social que têm potencial para causar dano psicológico, físico ou social” (Cox & Griffiths, 1996 cit in Leka, Jain, Zwetsloot & Cox, 2010, pp.298). Os riscos psicossociais surgem na interação entre o trabalho, o ambiente, a satisfação do trabalho e as condições físicas da organização, englobando ainda as capacidades do trabalhador, as suas necessidades, cultura e situação pessoal fora do trabalho (OIT, 1984). Para a Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho (2005a, cit in Coelho, 2009) riscos psicossociais consistem nos aspetos relativos ao desenho do trabalho, à organização e gestão do trabalho bem como aos seus contextos sociais e ambientais que têm potencial de causar dano físico, social ou psicológico ao trabalhador.

Nesta diversidade de definições podemos encontrar dois conceitos comuns que sobressaem: interação social e organização do trabalho. Sendo o trabalho uma atividade essencialmente humana obriga a que o homem esteja em constante interação com o ambiente físico - interação física - ou com outras pessoas - interação social (Coelho, 2010). Assim, para Coelho (2010) a interação psicossocial envolve as interações sociais (o indivíduo em relação com outros indivíduos) e o termo psicossocial refere-se à relação existente entre a abordagem psicológica e a abordagem social para a compreensão do indivíduo no trabalho. Falamos de risco psicossocial quando estas interações sociais são negativas (Coelho, 2010). A organização do trabalho é a principal fonte de interações sociais, logo podemos também afirmar que é a principal fonte de risco psicossocial (Coelho, 2010). Segundo o *National Institute for Occupational Safety Health* (2002, cit in Coelho, 2010) a organização do trabalho consiste no processo de

trabalho, ou seja, a forma como as tarefas são prescritas e realizadas, as práticas organizacionais que influenciam o trabalho, fatores externos como o contexto legal e económico ou fatores tecnológicos.

Para Cox, Griffiths e Rial-González (2000, cit in Leka & Jain, 2010) a exposição a riscos físicos e psicossociais pode afetar tanto psicológica como fisicamente a saúde do trabalhador. Este impacto pode ocorrer através de dois processos: um caminho direto ou um caminho indireto mediado pelo stresse.



Fonte: adaptado de Cox, Griffiths & Rial-González (2000), in Leka & Jain, 2010

Desta forma o conceito de risco psicossocial pode ser encarado num sentido unificador, global e unitário, sendo que assim podemos englobar como risco psicossocial toda a manifestação de perigo para a saúde do trabalhador resultante da interação da atividade do trabalhador com a sua organização do trabalho e com o ambiente social, permitindo ao mesmo tempo utilizar conhecimentos da área dos riscos psicossociais mais estudados como o stresse ocupacional, o burnout, o assédio moral, entre outros (Coelho, 2010).

1.3. Os fatores de risco psicossocial

Existem múltiplos fatores de risco psicossocial referidos por diferentes autores. Aqui será apresentada e desenvolvida a proposta de Tom Cox (1993) referida por Leka e colegas (2008a). O quadro seguinte representa os principais fatores de risco psicossocial identificados pelo autor.

PSYCHOSOCIAL HAZARDS	
Job content	Lack of variety or short work cycles, fragmented or meaningless work, under use of skills, high uncertainty, continuous exposure to people through work
Workload & work pace	Work overload or under load, machine pacing, high levels of time pressure, continually subject to deadlines
Work schedule	Shift working, night shifts, inflexible work schedules, unpredictable hours, long or unsociable hours
Control	Low participation in decision making, lack of control over workload, pacing, shift working, etc.
Environment & equipment	Inadequate equipment availability, suitability or maintenance; poor environmental conditions such as lack of space, poor lighting, excessive noise
Organisational culture & function	Poor communication, low levels of support for problem solving and personal development, lack of definition of, or agreement on, organisational objectives
Interpersonal relationships at work	Social or physical isolation, poor relationships with superiors, interpersonal conflict, lack of social support
Role in organisation	Role ambiguity, role conflict, and responsibility for people
Career development	Career stagnation and uncertainty, under promotion or over promotion, poor pay, job insecurity, low social value to work
Home-work interface	Conflicting demands of work and home, low support at home, dual career problems

Quadro 1: Principais fatores de risco psicossocial identificados por Cox (1993, citado em Leka et al, 2008a)

1.3.1. Conteúdo do trabalho

Existem diferentes aspetos do conteúdo do trabalho que podem trazer riscos ao trabalhador como por exemplo o sentimento de um trabalho pouco significativo, pouco uso das capacidades do trabalhador, falta de variedade de tarefas e trabalho repetitivo, incerteza, falta de oportunidades de aprendizagem, exigência de grande concentração cognitiva e recursos insuficientes (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000, cit in Leka & Jain, 2010).

Como já foi referido a globalização tem criado mudanças drásticas no trabalho trazendo novas pressões e stresse ao trabalho (Nelson & Quick, 2003). O trabalho repetitivo, por exemplo, poderá afetar negativamente a saúde do trabalhador. É sabido que o carácter repetitivo das tarefas está relacionado com o stresse no trabalho podendo levar à monotonia e ao aborrecimento (Ross & Altmaier, 1994). Um trabalho monótono pode ainda estar correlacionado com a despersonalização no trabalho (Lee and Ashworht, 1996, cit in *European Comission*, 2012). Sentimentos de insegurança no trabalho podem provocar ansiedade no trabalhador, especialmente numa empresa que exige um grande nível de comprometimento aos seus colaboradores (Leka & Jain, 2010). Van Zyl, Van Eeden e Rothmann (2013) observaram num grupo de

trabalhadores de um Hospital que a insegurança no trabalho estava relacionada com o desprendimento e baixos níveis de identificação com a organização, bem como com a experiência de stresse no trabalho. A constante exposição a outras pessoas poderá também traduzir-se num risco para o trabalhador (Leka & Jain, 2010).

1.3.2. Ritmo e Carga de Trabalho

A carga de trabalho foi dos primeiros aspetos do trabalho a ser estudado considerando-se qual o impacto que tem na saúde do trabalhador (Stewart, 1976, cit in Leka & Jain, 2010). Podemos distinguir entre carga de trabalho quantitativa e qualitativa: a primeira refere-se à quantidade de trabalho e decorre do facto de haver demasiadas tarefas a realizar ou tempo insuficiente para realizar determinado trabalho; a segunda refere-se à dificuldade desse trabalho, nomeadamente quando o trabalhador sente que lhe faltam competências necessárias para completar a tarefa ou que os padrões de exigência estão demasiado altos (Gibson, Ivancevich, Donnely, Konoplaske, R., 2003). Ambos os tipos de sobrecarga podem estar associadas à experiência de stresse (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000, cit in Leka & Jain, 2010).

O ritmo de trabalho marca o ritmo a que o trabalhador realiza o seu trabalho e o nível de stresse daí resultante depende de quem e do que controla esse ritmo, ou do grau de controlo que o trabalhador tem sobre o mesmo (Ross & Altmaier, 1994). Podemos considerar dois tipos de ritmo de trabalho: ritmo imposto pela máquina – o processo de produção e operação é controlado por algo que não o homem – e o ritmo imposto pelo homem – quando outro indivíduo controla o processo de trabalho (Salvendy, 1981 cit in Ross & Altmaier, 1994).

1.3.3. Horários de trabalho

O trabalho por turnos é um aspeto importante a considerar neste fator. Os turnos da tarde e os turnos da noite afastam-se dos padrões de vida da maioria dos adultos, pelo que poderão ser possíveis stressores e podem causar efeitos negativos na saúde e bem-estar do trabalhador. O turno da noite está relacionado com maiores efeitos negativos para o trabalhador do que o turno do dia mas o turno de trabalho rotativo revela ser ainda mais negativo uma vez que dificulta a adaptação a diferentes padrões de trabalho, sono ou alimentação (Jewell, 1985). A organização do trabalho por turnos, em especial do turno nocturno, envolve um conjunto de consequências quer para o indivíduo, como

problemas a nível da saúde e bem estar dos trabalhadores e um impacto significativo na sua vida familiar e social, quer para a organização, especialmente a nível da segurança e da produtividade (Silva, 2007). Um estudo de Silva (2007) procurou explorar de que modo as organizações percecionam e gerem os problemas que podem surgir da implementação do trabalho por turnos. Através de entrevistas em 5 organizações da Indústria Têxtil e do Vestuário os problemas de saúde mencionados, resultantes dos trabalhos por turno (especialmente por profissionais da área de medicina do trabalho), estavam ligados a dificuldades a nível da alimentação e do sono bem como ao nível psicológico,(por exemplo maior irritabilidade). A nível da organização os problemas referidos situavam-se ao nível do turnover, aspetos qualitativos e quantitativos do desempenho e de conflitos interpessoais.

As longas horas de trabalho podem também ser um risco para a saúde do trabalhador. Um estudo de Virtanen, Ferrie, Singh-Manoux, Shipley, Stansfeld, Marmot, Ahola, Vahtera e Kivimäki (2011) avaliou a associação entre longas horas de trabalho e sintomas de ansiedade e depressão em trabalhadores de meia idade e concluiu que trabalhar durante longas horas representa um fator de risco para o desenvolvimento de sintomas de ansiedade e depressão em mulheres. Yang, Schnall, Jauregui, Su e Baker (2006) encontraram ainda uma associação positiva entre as horas trabalhadas por semana e a probabilidade de hipertensão, sendo que comparando indivíduos que trabalhavam 11 horas com indivíduos que trabalhavam 39 horas por semana, o segundo grupo apresentava maior probabilidade de apresentar hipertensão.

1.3.4. Controlo

A latitude de decisão e controlo são aspetos importantes do design e organização do trabalho. Normalmente refletem o grau de participação dos trabalhadores na tomada de decisões que afetam o seu trabalho (Leka & Jain, 2010). A pouca participação do trabalhador nas decisões e a falta de controlo sobre o processo de trabalho pode constituir um risco no contexto de trabalho. Aspetos relacionados com a participação (como por exemplo o status) podem afetar a saúde e o comportamento dos trabalhadores (Cox et al., 2000, cit in Rego & Barbosa, 2012). A falta de controlo sobre o trabalho e a não-participação nos processos de tomada de decisão estão associadas a sintomas de stresse, como por exemplo a ansiedade, depressão, baixa autoestima, apatia, exaustão e ainda pode levar ao aumento de sintomas cardiovasculares (Terry & Jimieson, 1999, cit

in Rego & Barbosa, 2012), ou a doenças músculo-esqueléticas, especialmente no pescoço e extremidades superiores (Deeney, C. & O'Sullivan, L., 2009). Pouco controle sobre o seu trabalho em conjunto com grandes exigências no trabalho deve ser considerada uma combinação de risco uma vez que o perigo para a saúde é maior se a carga de trabalho do indivíduo é elevada e este tem poucas ferramentas para a gerir de forma eficaz (Portuné, 2012).

1.3.5. Ambiente e Equipamentos

As condições físicas que rodeiam o indivíduo no local de trabalho podem também influenciar a saúde do indivíduo. Fatores como o barulho, calor, vibração, espaço, privacidade, entre outros, podem causar stresse no indivíduo (Cunha, Rego, Cabral-Cardoso, 2007). Fracas condições de trabalho afetam tanto os níveis de stresse do trabalhador como a sua saúde física e psicológica (Warr, 1992, cit in Leka & Jain, 2010). É importante ter em consideração problemas relativos à confiabilidade, disponibilidade, conveniência e manutenção dos equipamentos, tendo em conta que todos os equipamentos que compõem um local de trabalho devem respeitar as características psicofisiológicas dos trabalhadores bem como a natureza do trabalho (Rego & Barbosa, 2012).

Segundo a OIT (1984) nos inquéritos realizados a diferentes grupos de trabalhadores sobre condições de trabalho, foram mencionadas como mais negativas para a saúde o ruído, condições térmicas, vibrações e exposição a agentes químicos. Alguns estudos confirmam que a saúde física piora quando o meio ambiente de trabalho desumaniza o trabalhador através de uma combinação de fatores que o expõem a riscos físicos e mentais (Cox, 1980, cit in OIT, 1984).

1.3.6. Cultura Organizacional e Função

Estudos relativamente à perceção e descrição dos trabalhadores sobre as suas organizações sugerem que estas assentam em três aspetos diferentes da cultura e função organizacional: a organização enquanto ambiente de trabalho, enquanto ambiente de resolução de problemas e enquanto ambiente de desenvolvimento (Cox & Howarth, 1990, cit in Leka & Jain, 2010). Quando a organização é considerada, pelos trabalhadores, fraca em relação a estes aspetos é mais provável que esteja associada a maiores níveis de stresse. Por outro lado se a organização for vista como positiva nestes

aspectos a relação entre stresse e o relato de sintomas de doença são atenuados (Leka & Jain, 2010).

A comunicação, quer organizacional quer interpessoal, é o instrumento principal e fundamental à relação humana, como tal torna-se também o principal meio psicossocial do trabalho (Ramos, 2001). Quando esta comunicação se caracteriza por ser pobre, incompleta ou defeituosa pode levar a situações indutoras de stresse (Ramos, 2001).

Alguns dos efeitos da cultura e função da organização sobre os trabalhadores são transmitidos pelos superiores hierárquicos, dependendo especialmente do estilo de liderança e comportamento desses superiores (Rego & Barbosa, 2012). Kuoppala, Lamminpaa, Liira e Vainio (2008) referem que nos poucos bons estudos relativamente à associação entre liderança e bem-estar dos trabalhadores, existe uma tendência para a liderança exercer um papel importante na satisfação com o trabalho, bem-estar no trabalho, absentismo por doença e pensões por incapacidade.

1.3.7. Relações Interpessoais

As relações no trabalho estão diretamente relacionadas com a necessidade de adaptação e reconhecimento do indivíduo (Cunha et al, 2007). Assim, é natural que estas relações surjam como um dos fatores com grande influência no stresse do trabalhador, uma vez que pode funcionar quer como uma causa de stresse quer como uma forma de se proteger dele (Ramos, 2001). A qualidade das relações interpessoais e a falta de apoio social no local de trabalho são, portanto, potenciais fontes de stresse (Cooper, 2001). Nesta categoria podemos considerar diferentes tipos de relações.

As relações com os colegas e a sua qualidade assumem uma importância extrema para a qualidade do ambiente no local de trabalho (Ramos, 2001). Fracas relações com os colegas estão associadas com sentimentos de ameaça, baixa confiança, pouco interesse em ouvir e ser empático, sendo típico nestes casos que os trabalhadores responsabilizem os colegas pelo stresse que sentem no trabalho (Ross & Altmaier, 1994).

As relações com os superiores são outro fator potencial de risco. Um tipo de liderança “atenciosa” é aquela mais desejável numa organização, que favoreça a comunicação e permita os empregados a participação no processo de tomada de decisão (Ross & Altmaier, 1994). Já um tipo de liderança autoritário, distante e diretivo será

mais potenciador de stresse, principalmente quando o subordinado a percebe desta forma mas não sente que se justifica (Ramos, 2001).

As relações com os subordinados constituem também potenciais fatores de stresse, prendendo-se com a necessidade de adequar os estilos de liderança e de um autocontrolo emocional do próprio stresse, mas ainda a responsabilidade de motivar, criticar e reforçar os subordinados e as suas competências de relacionamento interpessoal (Ramos, 2001).

Ross e Altmaier (1994) apresentam ainda as relações com os clientes como capazes de induzir stresse no trabalhador. Esta vai ser uma das características fundamentais do trabalho emocional que vamos abordar posteriormente (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999).

Nas relações interpessoais surge ainda um risco para a saúde do trabalhador, o risco da violência e assédio no trabalho. A literatura neste tema e o estudo do impacto deste fenómeno tem crescido nos últimos tempos (Leka & Jain, 2010). A violência e assédio moral no trabalho pode ser designado por Mobbing. O mobbing consiste numa forma diferente de bullying no local de trabalho, mais do que na violência física o mobbing centra-se em comportamentos mais sofisticados, como por exemplo o isolamento social do indivíduo (Leymann, 1996). Atualmente a definição mais conhecida de mobbing, devido à sua ampla difusão e estudos do constructo, é a de Heinz Leymann que diz que consiste na relação hostil e imoral praticada diretamente e de forma sistemática no local de trabalho, por um ou mais indivíduos, contra outro que se encontra numa posição indefesa (Sabroso, 2010). A exposição ao longo do tempo a situações de stresse traz consequências ao bem-estar do indivíduo, a nível de concentração, síndrome pós-traumática, ansiedade generalizada, podendo levar a comportamentos de risco como o consumo de álcool ou outras substâncias (Zabala, 2001). No entanto também pode afetar o funcionamento psicossocial da organização, empobrecendo a comunicação e as relações humanas na empresa bem como a produtividade económica devido aos prejuízos que a prática de mobbing trás à organização (Sabroso, 2010).

1.3.8. Papel na Organização

Esta categoria refere-se ao papel que os trabalhadores exercem na organização. A investigação tem explorado extensamente a teoria do papel para perceber de que forma

as pressões de papel podem afetar a saúde do trabalhador (Ross & Altmaier, 1994; Cunha et al., 2007). Os fatores de risco relacionados com esta categoria advêm principalmente da ambiguidade e do conflito de papéis.

A ambiguidade de papel ocorre quando para o indivíduo não está claro quais as expectativas que recaem sobre si, podendo surgir dúvidas quanto a responsabilidades, funções ou atividades que deverá ou não exercer (Srivastav, 2007). O stresse resultante da ambiguidade de papéis é particularmente elevado quando esta ambiguidade afeta a produtividade do trabalhador (Ross & Altmaier, 1994).

O conflito de papel surge em resultado de uma inconsistência ou incompatibilidade das expectativas que exigem ao indivíduo. Este conflito pode ser interpapel, quando estão em conflitos exigências de dois papéis distintos assumidos pelo mesmo indivíduo - poderá surgir por exemplo entre o papel de empregado e o papel familiar. Outro tipo de conflito que poderá surgir é o conflito intrapapel, quando estão em conflito expectativas que são exigidas dentro do mesmo papel - por exemplo a exigência para um trabalho rápido mas ao mesmo tempo de excelente qualidade. O último tipo de conflito possível será o de personalidade-papel, quando é esperado que o trabalhador assuma determinado comportamento, mas esse comportamento é incompatível com os seus valores, crenças ou princípios pessoais (Nelson & Quick, 2003).

1.3.9. Desenvolvimento de Carreira

Esta categoria refere-se a questões de estagnação e incerteza na carreira, insegurança no trabalho e pouco valor social do trabalho (Cox et al., cit in Rego & Barbosa, 2012).

A falta de expectativa de desenvolvimento na carreira pode ser uma importante fonte de stresse, especialmente em organizações que enfatizam a relação entre o desenvolvimento da carreira e a competência ou o mérito (Leka & Jain, 2010). O conceito de carreira tem sido alterado nos últimos anos, com uma maior variância nos tipos de contratos de trabalho a ser negociados, pelo que para muitos trabalhadores o desenvolvimento de carreira deixa de ser um caminho linear ou sequer desejado (Cooper et al., 2001). Existem diferentes aspetos relacionados com o desenvolvimento de carreira que podem constituir fontes de insatisfação, stresse psicológico ou mau desempenho por parte do trabalhador, nomeadamente a falta de avanço na carreira, a

sub-promoção, ou ainda o sentimento de ser promovido para uma função além das suas capacidades (Cooper et al., 2001, Leka & Jain, 2010).

A insegurança no trabalho está relacionada com várias consequências comportamentais, consequências relacionadas com as atitudes do trabalhador e com a saúde. Está associada a baixos níveis de saúde física, bem-estar geral, satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, performance, estando ainda correlacionada com um aumento de comportamentos e pensamentos de saída da organização e intenção de turnover (Stiglbauer, Selenko, Batinic, & Jodlbauer, 2012).

1.3.10. Equilíbrio Trabalho – Família

O sistema familiar e sistema de trabalho, embora diferentes, estão interligados (Clark, 2000). A teoria das fronteiras trabalho/família tenta explicar como os indivíduos gerem e negociam as esferas familiar e laboral, bem como as fronteiras que se encontram entre estas de forma a tentar encontrar o equilíbrio (Clark, 2000). Segundo Clark (2000) a vida familiar e laboral podem ser vistas como dois domínios distintos que se influenciam. Estes domínios estão demarcados por fronteiras: temporais (horas de trabalho, p.e.); físicas (local de trabalho e a casa); psicológicas (padrões de pensamento, comportamentos e emoções apropriadas para cada domínio).

No entanto a gestão da ligação entre o trabalho e os vários papéis e responsabilidades fora deste podem ser uma fonte de stresse (Cooper et al., 2001). Cooper (2001) encontrou na literatura três fontes principais conflitos entre o trabalho e a vida social do indivíduo. Um potencial conflito surge do facto dos indivíduos terem recursos limitados em termos de tempo e energia, sendo que as exigências dos diferentes papéis vão esgotando esses recursos, o que pode levar a conflitos inter-papel, como por exemplo elevadas exigências no trabalho pode levar a uma redução significativa do investimento na vida familiar. Outra forma de conflito pode surgir, como visto nas teorias de papel anteriormente, da incompatibilidade de atitudes, valores e comportamentos associados a cada papel que o individuo desempenha. Finalmente, o outro possível conflito é induzido pela interferência emocional entre um domínio e o outro – fracas condições de trabalho podem levar a consequências emocionais negativas como baixa autoestima, insegurança, falta de competência, etc, que podem trazer consequências para a vida familiar, como expressões de irritabilidade ou isolamento do meio familiar.

1.4. Os Riscos Psicossociais

Depois de explorar os fatores de risco que podem estar presentes no local de trabalho importa agora compreender em que consistem os riscos em si. Apesar de ser recomendado que o conceito de risco psicossocial seja encarado como um conceito unificador e global, organizações como a Organização Internacional do Trabalho alerta para a importância de ainda assim prestar uma atenção separada a cada um deles (Coelho, 2008).

1.4.1. O stress Ocupacional

O trabalho de Hans Selye (1956) é considerado a grande primeira discussão relativamente ao conceito de stress. A sua teoria do Síndrome Geral de Adaptação (SGA) considera que o sistema psicofisiológico do indivíduo quando confrontado com estímulos que sente ultrapassarem as suas competências reage sob um padrão universal não específico, ou seja, independentemente do estímulo adverso, o indivíduo reagia sempre de forma idêntica (Cunha et al., 2007).

O Guião do Stress Ocupacional da Comissão Europeia define stress ocupacional como “[Um] padrão de reações emocionais, cognitivas, comportamentais e psicológicas a aspetos adversos e nocivos relacionados com o conteúdo, a organização e o ambiente de trabalho. (...) O stress é causado pelo desajustamento entre nós e o nosso trabalho, pelos conflitos entre os nossos papéis relacionados com o trabalho e outros papéis que lhe são exteriores, e pela ausência de um razoável grau de controlo sobre o nosso próprio trabalho e a nossa vida” (in Cunha et al., 2007, pp. 255). O stress ocupacional resulta de um conjunto de fatores stressantes resultantes de situações do trabalho (Ross & Altmaier, 1994). O conceito pode ainda ser definido como uma discrepância que é percebida pelo indivíduo entre as exigências do contexto e as suas capacidades pessoais para lidar com estas (Topper, 2007; Vermunt and Steensma, 2005; Ornelas and Kleiner, 2003; Varca, 1999, cit in Ongori & Angolla, 2008).

A *European Agency for Safety and Health at Work* (EU-OSHA) no Relatório do Observatório Europeu de riscos estima que 50% a 60% dos dias de trabalho perdidos estão de alguma forma associados ao stress no trabalho (EU-OSHA, 2009). Em termos de prejuízos resultantes do stress, em 2002 o custo económico do stress relacionado com o trabalho na UE-15 foi estimado em 20 000 milhões de euros. O relatório afirma ainda que em 2005 22% dos trabalhadores dos Estados Membros vivenciavam stress

no seu trabalho, no entanto em Portugal 28% dos trabalhadores reportou sentir stresse no seu trabalho. Num comunicado mais recente da AESST, 51% dos trabalhadores de toda a União Europeia referiram que o stresse é comum no seu trabalho e 41% dos trabalhadores declaram que o stresse é mal gerido no seu local de trabalho, em Portugal estes números são de 59% e 62% respetivamente (EU-OSHA, 2013). As causas mais comuns de stresse apontadas pelos trabalhadores portugueses foram a reorganização do trabalho ou insegurança no trabalho e as horas de trabalho ou carga de trabalho, a terceira causa mais comum mencionada foi a falta de apoio por parte dos colegas ou superiores (EU-OSHA, 2013).

1.4.2. O assédio e violência

Anteriormente foi apresentado o conceito de Mobbing, definido por Leymann (1996) como uma comunicação hostil e não-ética, dirigida de uma forma sistemática por um ou mais indivíduos em relação a outro que se encontra numa posição indefesa devido à prática de mobbing. Estas práticas decorrem de forma bastante frequente e ao longo de bastante tempo. Uma vez que ocorre ao longo do tempo poderá afetar o indivíduo a nível psicológico, psicossomático e social (Leymann, 1996).

O desequilíbrio de poder é um conceito chave no mobbing, uma vez que as vítimas sentem dificuldade em defender-se pois as suas oportunidades de retaliação são muitas vezes inexistentes. Desequilíbrio de poder no contexto de mobbing significa, frequentemente, pouco controlo por parte da vítima. Esta falta de controlo impede quase todas as estratégias ativas de gestão de conflito de terem o resultado esperado, o que leva à sua prática prolongada (Zapf & Einarsen, 2005).

O mobbing poderá ocorrer de diversas formas e pode variar em forma (direção). Sabroso (2010) numa revisão de literatura sobre o tema resumiu quatro tipos de mobbing: assédio vertical, assédio ascendente, assédio horizontal e assédio misto. Assédio vertical ocorre quando o mobbing ocorre quando o agressor tem uma relação hierárquica superior à vítima, sendo que este é o tipo de assédio mais habitual onde o agressor ataca a esfera psicológica do trabalhador a fim de manter a superioridade hierárquica. O assédio ascendente ocorre quando um trabalhador que ocupa uma posição hierárquica superior na organização é alvo de assédio por parte de um ou vários subordinados. No mobbing horizontal, o mobbing ocorre entre iguais, ou seja, o trabalhador é vítima de comportamentos de assédio por parte dos próprios colegas. Finalmente, o assédio misto consiste numa ponte entre o assédio horizontal e o vertical

uma vez que um assédio horizontal que se prolongue, normalmente, torna-se assédio vertical quando os níveis superiores não atua contra a situação.

O mobbing além de afetar o indivíduo, traz consequências também para a organização e para a sociedade onde se insere (Leymann, 1996). Focando nas consequências para o indivíduo estas ocorrem principalmente a nível da saúde física, saúde psicológica, das relações interpessoais e vida social, na própria economia da vítima e na esfera profissional podendo levar ao fim da sua empregabilidade (Zabala, 2001). A nível organizacional as principais consequências são a nível do absentismo, turnover, produtividade, efeitos nas testemunhas, custos económicos (Hoel, Einarsen & Cooper, 2003). Um estudo de Stock e Tissot (2012) avaliou a relação entre dores no pescoço e riscos psicossociais, nomeadamente a intimidação e assédio sexual. Através da análise da regressão linear os autores concluíram que as dores no pescoço estavam significativamente associadas com intimidação no trabalho, quer para os homens quer para as mulheres, e entre as mulheres as dores no pescoço encontravam-se ainda significativamente associadas à atenção sexual indesejada.

López-Cabarcos, Vasquez-Rodriguez e Montes-Piñero (2010) estudaram os fatores psicossociais antecedentes de mobbing, nomeadamente exigências psicológicas quantitativas, clareza do papel, apoio social, qualidade da liderança e influência, nos sectores da restauração e hotelaria. Destes fatores apenas as exigências psicológicas quantitativas, clareza do papel e qualidade de liderança revelaram-se significativamente preditivas da ocorrência de processos de mobbing. Por sua vez os autores analisaram também a relação entre mobbing e a satisfação com o trabalho. Comportamentos de mobbing encontravam-se correlacionados de forma negativa com duas dimensões da satisfação no trabalho (supervisão e salário) e o índice global de mobbing revelou-se correlacionado de forma negativa com a satisfação com o ambiente físico.

Na Europa 5% dos trabalhadores declararam ter sido expostos a situações de violência e assédio no trabalho e 2% referiu ser alvo de atenção sexual não desejada.

1.4.3. Burnout

Como visto ao longo deste trabalho as mudanças no mundo do trabalho apresentam, cada vez mais, novos desafios ao trabalhador, mas também novos níveis de exigência. É assim natural que a dedicação ao trabalho, o seu significado e importância para o trabalhador aumente de igual forma, ganhando uma importância essencial na vida do

indivíduo (Benavides-Pereira, 2002), estando também associado à identidade individual (Jacques, 1996, cit in Benavides-Pereira, 2002). Infelizmente o trabalho nem sempre traz ao trabalhador crescimento, reconhecimento e independência profissional, podendo antes levar à insatisfação, desinteresse, irritação ou exaustão (Benavides-Pereira, 2002).

Podemos assim encarar a síndrome de burnout como uma resposta ao stress ocupacional crónico (Coelho, 2010). Na perspetiva psicossocial a síndrome de burnout é conceptualizada como uma síndrome de esgotamento emocional, despersonalização e falta de realização no trabalho (Maslach & Jackson, 1974, cit in Coelho, 2010). Para outros autores burnout não é um estado mas sim um processo caracterizado por sentimentos de falha e desorientação profissional, desgaste emocional, sentimentos de culpa devido ao insucesso profissional, distanciamento emocional e isolamento (Gil-Monte & Peiró, 1997, cit in Coelho, 2010). Para Coelho (2010) o burnout distingue-se do stress essencialmente porque no stress existe uma implicação exagerada nos problemas, hiperatividade emocional, o seu fundamento principal é o dano fisiológico, o esgotamento ou falta de energia é sobretudo física, a depressão surge como uma reação para preservar energia física e, sob determinados moderadores, poderá ter efeitos positivos (o chamado eustress), enquanto que na síndrome de burnout existe uma falta de implicação, desgaste emocional, o dano emocional produz efeitos sob a motivação e energia física, a depressão resulta numa perda de ideias e só tem efeitos negativos. Assim este conceito engloba e excede o stress profissional e retira sentido ao trabalho e evolui progressivamente ao longo de três fases: exaustão profissional, despersonalização e o sentimento de incompetência (Delbrouck, 2006).

As causas que levam a esta exaustão podem ser de natureza externa ou interna. Causas de natureza externa falamos, por exemplo, do volume de trabalho, falta de sono, excesso de responsabilidades, falta de apoio no meio de trabalho, etc. Fatores internos são a ansiedade, espírito de empreendimento, desejo de agradar a toda a gente, sentido autocrítico demasiado severo, entre outros (Delbrouck, 2006).

Tal como muitos dos riscos aqui apresentados a síndrome de burnout pode trazer consequências negativas para a saúde e bem-estar do trabalhador. Os sintomas podem ocorrer a dois níveis: sintomas físicos e sintomas psicológicos. No primeiro falamos de problemas como a insónia, dores de costas, falta de energia, hipertensão, perturbações digestivas, perda de apetite, úlceras, desequilíbrios hormonais, etc. O segundo nível pode manifestar-se ao nível da irritabilidade, cinismo, negação de insucessos, perda de

sentido de humor, indiferença, desinteresse, insatisfação, ansiedade, sentimentos de culpa, diminuição da autoestima, perda de memória, atitude negativa, entre outros (Delbrouck, 2006).

1.4.4. A adição ao trabalho

A adição no trabalho está relacionado com o tema workaholic que surgiu nos anos 70 para caracterizar a verificação de comportamentos semelhantes aos dos alcoólicos no local de trabalho (Coelho, 2009).

A definição de Overbeck diz que “o elemento central definidor [da adição ao trabalho] é dado pelo comportamento irracional estabelecido com o trabalho excessivo, até ao ponto de ser incapaz de ter outros interesses ou de empregar o tempo em tarefas diferentes e, ao mesmo tempo, sofrendo pela voluntária incapacidade para romper com esta compulsão” (Overbeck, 1980, cit in Coelho, 2009, pp. 74). Alguns autores utilizam o termo “workaholism” e definem-no como “trabalhar compulsivamente ou necessidade incontável de continuar a trabalhar” (Shariat, Taboli & Shokuh Saljooghi, 2012).

Spence e Robins (1992, cit in Bovornusvakool, Vodanovich, Ariyabuddhiphongs & Ngmake, 2012) identificaram três características para identificar o indivíduo adito ao trabalho: grande envolvimento com o seu trabalho, pouco prazer retirado do seu trabalho e altos níveis de direção para o trabalho. Outros sinais de risco para a adição ao trabalho são o levar trabalho para casa, não esquecer o trabalho ao entrar em casa, sentir cansaço e irritabilidade quando não trabalha aos fins-de-semana, o não tirar férias, ser acusado pela família de dar prioridade ao trabalho, não perceber os problemas que ocorrem no seio familiar, etc (Coelho, 2009). Outras características que podem estar correlacionados com a adição ao trabalho são: perfeccionismo, solidão, aborrecimento nos tempos livres, nível de satisfação com a vida e afeto positivo ou negativo (Bovornusvakool et al., 2012).

A adição ao trabalho pode trazer consequências negativas ao trabalhador, está correlacionado com uma diminuição do seu bem-estar e com grandes níveis de conflito entre o trabalho e a vida familiar (Bovornusvakool et al., 2012). Está também negativamente correlacionado com a perceção de apoio social por parte dos pares e com a satisfação com as suas relações (Baker et al., 2009, cit in Bovornusvakool et al., 2012).

1.4.5. Trabalho Emocional

O conceito de trabalho emocional foi introduzido por Arlie Russell Hochschild (1983, cit in Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999) para se referir à qualidade das relações entre os trabalhadores e os clientes, relações essas onde é esperado que o trabalhador responda emocionalmente aos clientes de forma apropriada, sendo este um requisito do seu trabalho. Morris e Feldman (1996) definem-no como o “esforço, planeamento e controlo necessários para expressar emoções organizacionalmente desejáveis durante transações interpessoais” (cit in Zapf et al., 1999, pp. 373).

Para Zapf e colaboradores (1999) o trabalho emocional envolve três características fundamentais: (1) é uma componente significativa de profissões que requerem interações com clientes, quer face-a-face ou voz-a-voz; (2) as emoções, nestas profissões, são utilizadas para influenciar atitudes e comportamentos de outras pessoas, normalmente para influenciar o seu estado emocional; (3) a expressão de emoções deve seguir determinadas regras.

O trabalho emocional pode trazer benefícios a uma organização, por exemplo a expressão de emoções positivas por parte dos colaboradores está ligada ao afeto positivo dos clientes após a interação com o trabalhador, bem como com a avaliação positiva da qualidade do serviço (Pugh, 2001, cit in Esteves, 2010). Outros resultados positivos são saber lidar com queixas de clientes de forma adequada (logo aumentar a fidelização), garantir o bom funcionamento da comunicação e interações e contribuir para a performance da organização (Mann, 1999).

Mas o trabalho emocional pode também trazer consequências negativas para a saúde e bem-estar do trabalhador (Esteves, 2010). “Manter o cliente feliz não significa necessariamente que o trabalhador esteja feliz” (Parkinson, 1991, cit in Mann, 1999, pp. 350). Representar emoções que não são de facto sentidas poderá ser um fator stressante e criar uma dissonância cognitiva (Mann, 1999). A interação frequente com outras pessoas pode tornar-se cansativa para o trabalhador uma vez que traz implicações para a sua carga de trabalho, além dos aspetos técnicos do seu trabalho o trabalhador deve ter em conta os aspetos da interação adequada com o cliente (Esteves, 2010).

1.5. Consequências dos Riscos Psicossociais

A exposição a riscos psicossociais, como temos percebido ao longo de todo o trabalho, podem trazer consequências negativas para a sociedade, para as empresas e

para a saúde dos trabalhadores. No entanto as consequências principais têm a ver com consequências organizacionais e individuais (Coelho, 2010).

A Autoridade para as condições de Trabalho (ACT), na sua abordagem a esta problemática do trabalho, considera as consequências dos riscos psicossociais também a estes a dois níveis: para o indivíduo e para a organização (Rodrigues, 2012).

As consequências individuais podem ocorrer a nível fisiológico – como reações cardiovasculares, transtornos músculo-esqueléticos ou digestivos – a nível mental – depressão, esquizofrenia e paranoia – ou a nível psicológico: irritação, cansaço, dificuldade de concentração, insónias, angústia, agressividade, aumento de consumo de tabaco e consumo de álcool. Em alguns casos os indivíduos podem ainda perder a sua fonte de rendimento ou adquirir despesas adicionais com consultas, medicamentos ou tratamento hospitalar (Hoel et al., 2001, cit in *European Commission*, 2012). A exposição a riscos psicossociais está ainda ligada a comportamentos não-saudáveis como inatividade física, consumo de álcool e tabaco excessivo, má dieta e falta de sono (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000, cit in Leka & Jain, 2010).

Para a organização as consequências são principalmente a nível da desmotivação, aumento dos níveis de absentismo bem como da rotatividade, impacto negativo na produtividade, maior n.º de acidentes, aumento das queixas dos utentes, deterioração da imagem institucional, aumento dos custos diretos e indiretos, mau ambiente psicológico no local de trabalho, situações de conflito ou ainda, em alguns casos, greves e agressões (Rodrigues, 2012).

A literatura científica que relaciona os fatores de risco psicossocial e distúrbios músculo-esqueléticos continua a crescer (*European Commission*, 2012) tal como já foi observado ao longo da apresentação dos diferentes fatores de risco psicossocial. Nessa literatura torna-se evidente esta relação, especialmente ao nível de dores crónicas nas costas (Portuné, 2012). Para Portuné (2012) existe uma ligação clara entre o stresse relacionado com fatores psicossociais e doenças cardiovasculares, bem como com disfunções afetivas. Segundo o autor o aumento dos riscos psicossociais no local de trabalho encontra-se também ligado ao aumento da existência de distúrbios mentais na Europa, uma vez que os riscos psicossociais representam um papel importante nos processos de trabalho podendo levar à ansiedade, burnout ou depressão.

A experiência de stresse pode alterar a forma como uma pessoa sente, pensa e se comporta ou ainda provocar mudanças no funcionamento fisiológico. Muitas destas mudanças acabam por representar disfunções modestas e muitas são facilmente reversíveis, ainda que não deixem de afetar a qualidade de vida do trabalhador no momento. No entanto para alguns trabalhadores estas consequências são mais vincadas, traduzindo-se em baixos níveis de performance no trabalho, problemas psicológicos ou sociais ou uma fraca saúde física (Leka & Jain, 2010).

2. A Gestão dos Riscos Psicossociais

A legislação em termos de segurança de trabalho tem-se preocupado com a prevenção, gestão e correção de riscos em geral no local de trabalho. A Diretiva-Quadro de Segurança e Saúde no Trabalho, da União Europeia, estabelece no seu artigo 6, nas alíneas a), b), c) e g) que os empregadores estão obrigados a evitar os riscos, a avaliar aqueles que não podem ser evitados, a combater os riscos na origem e ainda a planear uma prevenção com base num sistema coerente que tenha em conta a técnica, a organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações sociais e a influência dos fatores ambientais no trabalho (Coelho, 2008). Já a nível nacional o artigo 272 da Lei nº 99/2003, de 27 de agosto que aprovou o código de trabalho obriga ao empregador à identificação e avaliação de riscos no local de trabalho (Pedro, 2006). Já em 1948 a Organização Mundial da Saúde reconheceu que “a saúde é o bem-estar físico, social e mental e não apenas a ausência da doença” (Coelho, 2008, pp. 47). A abertura para a avaliação dos riscos psicossociais no trabalho surgiu com a Diretiva-Quadro de Segurança e Saúde no Trabalho nº89/391/CE que estipulou que o empregador deve garantir a saúde e segurança dos trabalhadores em todos os locais de trabalho, mencionando que esta obrigação abrangia todos os aspetos relacionados com o trabalho (Coelho, 2008).

Segundo Coelho (2008) a avaliação dos riscos consiste no “processo dirigido a estimar a magnitude dos riscos que não tenha sido podido evitar-se, obtendo a informação necessária para que o empregador esteja em condições de tomar uma decisão apropriada sobre a necessidade de adotar medidas preventivas e, neste caso, sobre o tipo de medidas que devem ser adotadas” (Coelho, 2008, pp. 97). Este processo passará por um conjunto de fases:

1ª Fase: Análise de Risco: (a) identificação do perigo, (b) estimação do perigo, calculando a probabilidade e as consequências da ocorrência do perigo. A análise do risco irá calcular a magnitude do risco.

2ª Fase: Valorização do Risco: através do valor do risco obtido e comparando-o com o valor de risco tolerável podemos perceber a tolerabilidade do risco.

Quando o risco é classificado como intolerável passa-se a um processo de controlo de risco. Ao processo de avaliação de risco juntamente com o controlo de risco dá-se o nome de Gestão de Risco.

Gestão de risco trata-se do processo sistemático através do qual podemos identificar perigos e analisar riscos, mas também gerir esses riscos e proteger o trabalhador (Leka et al., 2004, cit in Coelho, 2008). Este processo decorre através das seguintes fases: (1) Identificação dos perigos, (2) avaliação dos riscos associados, (3) aplicação das estratégias de controlo pertinentes, (4) supervisão da eficácia das estratégias de controlo, (5) reavaliação do risco; (6) revisão das necessidades de informação e formação dos trabalhadores expostos aos perigos.

III. ESTUDO EMPÍRICO

3.1. Objetivos do estudo e Questões de Investigação

Este estudo teve como objetivo identificar e avaliar os riscos psicossociais existentes num Hipermercado. O estudo foi solicitado pela empresa que administra o Hipermercado em questão que pretendia perceber a que riscos psicossociais estavam expostos os colaboradores do hipermercado, especificamente os operadores de loja. Sendo o stresse um dos riscos psicossociais que mais preocupa a empresa procurámos também perceber qual o nível de stresse dos operadores de loja e quais os fatores de risco psicossocial preditivos desse stresse. Assim sendo, considerando os objetivos definidos, as questões de investigação orientadoras do estudo são: 1) Quais os fatores de risco psicossocial percebidos pelos operadores de loja?; 2) Quais desses fatores representam um risco psicossocial para os operadores?; 3) Qual o nível de stresse dos operadores de loja?; 4) Quais os fatores preditivos do stresse dos operadores de loja?

3.2.Método

Este é um estudo não-experimental de caracter exploratório e transversal (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006), pretendendo aceder às perceções dos operadores de loja sobre os fatores de riscos psicossociais a que estão expostos no seu trabalho.

Considerando que pretendemos estudar um contexto real optámos pelo método de estudo de caso simples embutido (Yin, 2009). O estudo de caso permite uma análise detalhada do fenómeno inserido no seu contexto real, pois só assim é possível compreender a relação e influência do contexto no fenómeno e vice-versa, transmitindo uma ideia holística e integrada da problemática em estudo (Hartley, 2004). Foi seguido o modelo de investigação misto sendo que, como dito anteriormente, foram combinadas num único estudo técnicas qualitativas bem como quantitativas que partilham as mesmas questões de investigação (Yin, 2009). Neste caso foi utilizado um inquérito para estudar o caso em questão.

Segundo Yin (2009) uma das técnicas para assegurar a validade da fase de recolha de dados é a construção do Protocolo de Estudo Caso com o objetivo de prevenir e minimizar erros na investigação. Assim foi desenvolvido o Protocolo para este estudo permitindo planear uma sequência lógica do estudo, bem como organizar e estruturar informação relevante, elementos importantes e etapas chaves do estudo (cf. Anexo A).

Optámos por desenvolver o nosso estudo através de duas fases distintas que passaremos a descrever. Numa primeira fase, qualitativa, propomo-nos a identificar os fatores de risco psicossocial na perspetiva dos operadores de loja. Esta fase dividiu-se ainda em duas etapas. Tendo em conta os resultados obtidos, será construído o questionário a ser distribuído pelos operadores de loja. A segunda fase, quantitativa, pretende avaliar quais desses fatores constituem, de facto, um risco psicossocial para a saúde do trabalhador. Dado que ambas as fases partilham características comuns relativamente à amostra iremos defini-la primeiramente de uma forma genérica (*Contexto, Caso*) e no contexto de cada fase apresentaremos as suas especificidades.

3.2.1. Universo da amostra

O Contexto

É cada vez mais do interesse do investigador conhecer o contexto em que se insere o fenómeno e não estudá-lo de forma isolada, de forma a chegar a um conhecimento mais exploratório e detalhado do comportamento organizacional (Hartley, 2004).

A loja hipermercado onde foi realizado o estudo conta com 27 anos de existência e encontra-se dividida em várias secções tendo sido consideradas neste estudo as principais secções que se encontram no espaço da loja: *Peixaria, Padaria, Take-away, Charcutaria, Talho, Frutas e Legumes, Alimentar, Têxtil, Bazar, Caixas e Online*. A loja emprega cerca de 430 trabalhadores com uma idade média de 44,3 anos e 77% do sexo feminino. A maioria da população da loja tem um nível de escolaridade baixo, sendo que 70,8% tem o ensino básico e 27,5% o ensino secundário.

O caso

O caso do nosso estudo consiste no operador de loja, o nível hierárquico que conta com o maior número de colaboradores da loja. A nossa unidade de análise consistiu no conjunto de operadores de loja. A loja conta com cerca de 380 operadores de loja que se encontram divididos pelas diferentes secções da loja.

O método do estudo de caso revela-se também importante quando se pretende explorar processos e comportamentos novos ou emergentes ajudando a compreender o impacto do contexto nos processos sociais, principalmente quando se tratam de casos que onde a informação é reduzida (Hartley, 2004). Tendo em conta tanto o fenómeno

em estudo, fenómeno este emergente, como o caso definido, acrescido do facto de haver pouca informação, justifica-se a importância e relevância da escolha deste método.

A amostra em cada uma das fases de recolha de informação foi seleccionada através de um método de seleção informal, constituindo assim, uma amostra não probabilística, ou seja, por conveniência (Sampieri et al., 2006). Em cada etapa de recolha de dados foi assegurada a confidencialidade e o carácter voluntário da participação no estudo.

3.3. Primeira Fase

Objetivo

O objetivo desta fase consistiu em identificar quais os riscos psicossociais a que os operadores de loja estão expostos no seu trabalho.

3.3.1. Etapa 1

Técnica de recolha de dados

Uma vez que o fenómeno em estudo ocorre num contexto natural surge a oportunidade e pertinência da observação direta. As observações podem variar entre formais ao registo casual de atividades (Yin, 2009). Neste caso a observação foi não estruturada e teve uma duração de 2h por cada secção da loja. Teve como objetivo criar uma primeira impressão das condições de trabalho na loja, conhecer o tipo de trabalho realizado e ter uma perceção (informal) de possíveis fatores de risco psicossocial que poderiam ser encontrados. Esta técnica revelou-se muito útil para a construção do guião de entrevista sendo que ajudou a seleccionar alguns tópicos que seriam de maior importância aprofundar. Na altura das entrevistas contribuiu para perceber alguns aspetos específicos do trabalho que seriam certamente mais difíceis de compreender sem o conhecimento adquirido das observações.

Procedimento

Como previamente mencionado as observações tiveram a duração de 2 horas em cada secção da loja. A investigadora foi apresentada como estando a realizar um estudo no âmbito do mestrado que visava compreender o trabalho realizado na loja. Assim, como sugerido por Sampieri e colaboradores (2006) a investigadora foi integrada no

contexto de maneira a que fosse vista cada vez menos como uma estranha, tentando ganhar a confiança dos colaboradores. Os operadores mostraram-se muito recetivos, mostrando grande entusiasmo a explicar as suas tarefas e responsabilidades bem como os aspetos mais positivos e negativos do seu trabalho.

O registo das observações foi efetuado numa grelha construída pela investigadora que seguia o objetivo da observação – um primeiro contacto com o contexto, o trabalho e os operadores e que ajudou na recuperação posterior de algum dos aspetos negativos observados no contexto na fase de construção do guião de entrevista. Nesta grelha (cf. Anexo B) eram apontadas as principais tarefas, procedimentos e instrumentos do utilizador bem como alguns aspetos das condições físicas do espaço. No campo observações eram referidos todos os aspetos psicossociais observados que pudessem ser negativos para o operador.

Técnica de análise da informação

A técnica utilizada para tratar a informação recolhida durante as observações foi a abordagem interpretativa. Esta técnica tem como objetivo encontrar um significado num contexto. Esta abordagem parte do princípio de que um fenómeno social não é objetivo mas sim construído ativamente pelos indivíduos e pretende assim perceber o significado que os intervenientes atribuem ao fenómeno (Jupp & Norris, 1993, in Bloor & Wood, 2006).

Resultados

Um aspeto importante observado durante as observações foi a importância da qualidade das relações interpessoais estabelecidas no ambiente de trabalho. Falamos de relações com colegas mas também das relações com as chefias. Se por um lado foi possível observar algum conflito entre o operador e a chefia ou colegas e o impacto negativo no bem-estar do colaborador, por outro lado quando estas relações são positivas têm um forte peso no bom ambiente e trabalho em equipa. Nesta categoria é importante referir ainda as relações com os clientes sendo apontada por alguns colaboradores como uma grande fonte de stresse no seu trabalho.

Foi possível observar em algumas secções que os operadores se encontram sob grande pressão ou devido à grande afluência de clientes que obriga a um ritmo de trabalho acelerado ou então por sentirem uma redução do número de clientes na secção.

Os horários rotativos podem também influenciar o bem-estar do trabalhador uma vez que influenciam a vida familiar, os horários de sono e a alimentação.

Em relação às condições físicas da loja é importante referir que alguns operadores referiram que chove dentro da loja, nos armazéns encontram-se expostos a correntes de ar, na peixaria o chão está frequentemente molhado e os colaboradores da pastelaria trabalham em temperaturas muito baixas que causam dores nos ossos. Os colaboradores da secção Online sofrem com o impacto da chuva, do frio e do calor pois têm que circular entre a loja e o gabinete e armazéns no exterior. Alguns equipamentos podem afetar a saúde dos operadores, na padaria têm dificuldade em transportar as sacas de farinha e introduzi-las na máquina. No take-away a maior dificuldade é a limpeza dos fornos devido à sua profundidade. Na charcutaria as máquinas exigem às colaboradoras passarem muito tempo inclinadas forçando as costas e os pulsos.

Outros aspetos observados foram a exigência e rigor com os procedimentos de limpeza, bem como o cuidado com datas de validade e rastreabilidade dos produtos frescos. Alguns colaboradores referiram sentir alguma instabilidade interna devido ao receio de serem transferidos de loja ou de secção.

Estes serão temas que integrarão o guião da entrevista usado na etapa seguinte deste estudo.

3.3.2. Etapa 2

Amostra

Foram entrevistados ao todo 13 participantes, sendo que foi entrevistado um operador de loja de cada secção, à exceção da padaria uma vez que devido à diferenciação das funções existentes na secção foram entrevistados três participantes (panificador, pasteleiro e operador de loja). Os participantes tinham idades compreendidas entre 31 e 57 anos e uma média de 19 anos de antiguidade na loja.

Tabela 1

Caracterização da Amostra

Participante	Secção	Idade	Antiguidade	Sexo	Est. Civil	Nº Filhos
P1	Padaria (Panificador)	57	20	M	Sol.	3
P2	Padaria (Pasteleiro)	31	10	M	Casado	1
P3	Padaria	44	23	F	Casada	2
P4	Frutas e Legumes	38	15	F	Casada	2
P5	Take-away	45	27	F	Casada	2
P6	Peixaria	41	16	F	Casada	2
P7	Talho	56	27	F	Casada	1
P8	Charcutaria	52	19	F	Casada	1
P9	Caixas	43	22	F	Casada	1
P10	Alimentar	35	16	M	Casado	1
P11	Bazar	38	12	F	União Facto	0
P12	Têxtil	45	26	F	Casada	2
P13	Online	35	16	F	União Facto	1

Técnica de Recolha de dados

Concluídas as observações o passo seguinte foram as entrevistas qualitativas. Para Yin (2009) esta é uma das fontes de informação mais importantes num estudo de caso, traduzindo-se numa conversa guiada, onde apesar de seguir uma linha de questões esta entrevista deverá ser mais fluida do que rígida. As entrevistas foram do tipo abertas uma vez que se encontravam fundadas num guia geral com estímulos pré-seleccionados mas com toda a flexibilidade do entrevistador e entrevistado na sequência que eram abordados (Sampieri, 2006). Assim este guião (cf Anexo C) era constituído apenas por duas questões gerais de forma a explorar o papel do entrevistado na loja e os fatores de risco a que este se sentia exposto, aqui foram explorados os temas retirados das observações, e ainda por um grupo de questões sociodemográficas.

Procedimento

Os participantes das entrevistas foram, primeiramente, seleccionados e convidados a participar no estudo por uma colaboradora dos Recursos Humanos devido à sua proximidade dos operadores bem como a extrema confiança por parte destes na colaboradora. A fim de testar o guião, aperfeiçoá-lo e dominar o instrumento foram

realizadas duas entrevistas piloto. As entrevistas foram realizadas nos Recursos Humanos da loja, numa sala reservada para o efeito onde não haveria interferências e interrupções e onde foi possível criar um ambiente de confiança e confidencialidade para o operador. Aquando da altura da entrevista foi assegurado o carácter voluntário e confidencial da entrevista (cf Anexo D). Antes do início das questões era dada uma breve definição de fatores de risco psicossocial e solicitada autorização para a gravação da entrevista.

Técnica de análise de dados

O método de análise das entrevistas foi a análise de conteúdo, tendo sido utilizado o processo de categorização, onde as características do conteúdo da mensagem são decompostas em unidades que permitem uma análise e descrição mais precisas dos dados (Sampieri et al., 2006). Para este processo recorremos ao programa QSR NVIVO 10. A codificação foi feita através da criação de um sistema de categorias baseadas no guião da entrevista e na revisão teórica feita anteriormente. Finalmente através de *Queries* foi analisada a frequência de cada categoria.

No final deste processo obtivemos um sistema com 31 categorias (cf. Anexo E), sendo três destas categorias mães – Verbalizações do Entrevistador, Respostas não Consideradas, Riscos Psicossociais. A categoria mãe Riscos Psicossociais continha 7 subcategorias, cada uma destas com ramificações, referentes às perceções dos operadores relativas a: *Características do trabalho, Condições Físicas, Cultura e Clima Organizacional, Desenvolvimento da Carreira, Equilibrio Trabalho-Família, Papel na Organização e Relações Interpessoais*. As categorias Verbalizações do Entrevistador e Respostas não consideradas não serão analisadas uma vez que não respondem às questões de investigação deste estudo.

A fim de testar a validade do sistema de categorias foi partilhado com outra investigador 10% do material a codificar (2 entrevistas) bem como o sistema de categorias. Depois da segunda investigadora codificar as duas entrevistas foi realizada a *coding comparison query* a fim de avaliar o grau de concordância entre as duas investigadoras. A percentagem de concordância na primeira entrevista foi de 98.9% na categoria mãe “Riscos Psicossociais” e o coeficiente de Kappa de 0.9773. Para a segunda entrevista a percentagem de concordância foi de 94.35% e o coeficiente de Kappa de 0,847.

Estas categorias mencionadas pelos participantes representam os fatores de risco percebidos pelos operadores no seu trabalho, logo vêm responder à questão de investigação (1) quais os fatores de risco psicossocial percebidos pelos operadores de loja?

Resultados

Desta análise destacaram-se três categorias: “Características do Trabalho”, “Relações Interpessoais” e “Condições Físicas”.

Na primeira com 55 referências e 22.77% de coverage destacam-se as subcategorias “características das tarefas” (*coverage* 33.74%, 14 *references*) e “carga de trabalho” (*coverage* 32.71%, 20 *references*). As principais dificuldades destes trabalhadores prendem-se com a gestão das validades dos produtos que exige uma grande concentração e o incumprimento das regras poderá levar a sanções na avaliação. Algumas tarefas tornam-se complicadas devido ao peso dos produtos que complica a reposição das montras e loja. Outra dificuldade surge do facto de haver na loja uma redução de colaboradores mas não da quantidade de trabalho o que aumenta a carga de trabalho dos operadores da loja. Seguiram-se logo a seguir as subcategorias “ritmo de trabalho” (*coverage* 9.37%, 7 *references*), “picos de trabalho” (*covegare* 8.81%, 4 *references*), “interrupções” (*coverage* 7.73%, 4 *references*) e “poder de decisão” (*coverage* 7.64, 6 *references*).

A categoria “relações interpessoais” revelou-se também de extrema importância para os operadores com 20.29% coverage e 45 references. Destacam-se as “relações com as chefias” (*coverage* 54.39%, 23 *references*) sendo que por vezes os colaboradores sentem-se pouco apoiados pelas suas chefias, um distanciamento em relação a estas e ainda que não são ouvidos ou respeitados como gostariam. De seguida a sub-categoria mais referida foi a “relações com clientes” (*coverage* 21.07%, 12 *references*), seguindo-se pelas “relações com colegas” (*coverage* 19.18%, 7 *references*) e finalmente “exigências emocionais” (*coverage* 5.36%, 3 *references*).

A categoria “condições físicas” foi a terceira categoria mais referenciada com 60 references e 20% *coverage*. A subcategoria mais referenciada foi relativamente ao “espaço” (*coverage* 53.48%, 22 *references*), estes trabalhadores mencionaram principalmente as pobres condições da loja devido à sua antiguidade (por exemplo

prateleiras antigas que não são apelativas ao cliente), e em alguns locais a grande interferência das condições climáticas, como a chuva, o frio e o calor. Alguns trabalhadores estavam sujeitos a choques de temperatura elevados devido à circulação entre frigoríficos e o espaço de loja. De seguida os “equipamentos de trabalho” (*coverage* 40.99%, 27 *references*) que por serem antigos por vezes não funcionavam correctamente (em especial os porta-paletes) o que acaba por dificultar as tarefas, e “temperatura” (*coverage* 5.53%, 8 *references*).

Seguiu-se a categoria “cultura e clima organizacional” com 28 *references* e 10.75% *coverage* representada pelas sub-categorias “pressão psicológica” (*coverage* 36.9%, 9 *references*), “reconhecimento do trabalho” (*coverage* 29.46%, 5 *references*), “violência verbal” (*coverage* 22.12%, 10 *references*) e comunicação (*coverage* 11.51%, 4 *references*).

A categoria “equilíbrio trabalho-família” foi a seguinte com 28 *references* e 10.66% *coverage*.

Finalmente, as categorias menos referenciadas foram “Desenvolvimento de Carreira” com 18 *references* e 8.03% *coverage* - com as subcategorias “instabilidade interna” (*coverage* 88.98%, 16 *references*) e “Perspetiva de progressão” (*coverage* 11.02%, 2 *references*) – e “Papel na Organização” com 14 *references* e 6.87% *coverage* – com as subcategorias “trabalho pouco significativo” (*coverage* 55.43%, 7 *references*) e “responsabilidade” (*coverage* 44.57%, 7 *references*).

Considerando as categorias encontradas, foi criado o questionário que continha entre dois a três itens para medir cada subcategoria encontrada (cf. Anexo F) e que descrevemos na fase seguinte do estudo.

3.4. Segunda Fase

Objetivo

O objetivo desta segunda fase consistiu em avaliar quais dos fatores previamente identificados constituem risco psicossocial para os colaboradores, ou seja, qual a valoração dos operadores relativamente a cada um dos fatores.

Amostra

Ao todo participaram 114 operadores de loja de todas as secções do Hipermercado. Em termos de género a amostra é composta por 16,7% do género masculino e 83,3% do género feminino. A média de idades dos participantes é de 44,7 anos e a antiguidade na loja de 19,3 anos. Relativamente ao género dos participantes podemos observar que a grande percentagem é casado (72,8%). Em relação à secção na loja responderam operadores de todas as secções, sendo que a caixa apresenta uma maior percentagem de respondentes (25,5%) e o Online e as Frutas e Legumes uma percentagem menor (4,4%) no entanto esta distribuição corresponde à organização real da loja.

Tabela 2

Caracterização da amostra

Sexo

		Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem cumulativa
Valid	Masculino	19	16,7	16,7	16,7
	Feminino	95	83,3	83,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Secção na Loja

		Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem cumulativa
Valid	Frutas e Legumes	5	4,4	4,8	4,8
	Peixaria	7	6,1	6,7	11,4
	Alimentar	15	13,2	14,3	25,7
	Padaria	9	7,9	8,6	34,3
	Bazar	8	7,0	7,6	41,9
	Charcutaria	9	7,9	8,6	50,5
	Caixas	29	25,4	27,6	78,1
	Têxtil	7	6,1	6,7	84,8
	Take-away	5	4,4	4,8	89,5
	Talho	6	5,3	5,7	95,2
	Online	5	4,4	4,8	100,0
	Total	105	92,1	100,0	
Missing	99	9	7,9		
Total		114	100,0		

Estado Civil

		Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem cumulativa
Valid	Solteiro	13	11,4	11,6	11,6
	Casado	83	72,8	74,1	85,7
	União de Facto	2	1,8	1,8	87,5
	Divorciado	11	9,6	9,8	97,3
	Viúvo	3	2,6	2,7	100,0

	Total	112	98,2	100,0
Missing	9	2	1,8	
Total		114	100,0	

Técnica de Recolha de Dados

O questionário, output da fase anterior do estudo, era constituído por 54 itens e encontrava-se dividido em dois grupos, o primeiro com dados sociodemográficos dos participantes: idade, sexo, estado civil, filhos, secção e função na loja, antiguidade, tipo de vínculo, horário rotativo e regime de trabalho. O segundo grupo pretende avaliar o grau de valoração que os colaboradores dão a cada fator encontrado nas entrevistas numa escala de Likert de 5 pontos em que 1 = “Discordo” e 5 = “Concordo”.

Procedimento

O questionário foi distribuído pelos operadores de loja novamente pela colaboradora de recursos humanos obedecendo ao critério de serem operadores de loja. Foi pedido aos participantes que respondessem com a maior sinceridade garantido uma vez mais a confidencialidade e anonimato das respostas.

Técnica de Análise de dados

Os dados recolhidos através do questionário foram analisados com o propósito de avaliar a valoração que os operadores fazem de cada fator de risco presentes no seu trabalho. Com recurso ao IBM SPSS 19 foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória com extração dos fatores pelo método da análise das componentes principais com uma rotação Varimax. Para validar a aplicação da AFE (Field, 2009) foi analisado o teste de esfericidade de Bartlett e a estatística Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). O teste de Bartlett revelou um nível de significativo ($p \leq .000$) o que indica correlação entre as variáveis e que a análise fatorial é apropriada. O valor de KMO obtido (.72) é considerado bom para uma análise fatorial (Field, 2009).

Tabela 3

Estatística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e esfericidade de Bartlett

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,756
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square	815.739

Sphericity	df	210
	Sig.	,000

Nota: $p \leq .050$

Foi utilizado o critério de Kaiser para a extração de fatores, querendo isto dizer que os fatores retidos apresentam *eigenvalue* superiores a 1. Tendo em conta critérios como o valor das comunalidades (cf. Anexo G), os valores de saturação dos itens bem como a pertinência teórica foram encontrados um conjunto de 6 fatores que combinados explicam 73.5% da variância total dos dados (cf. Anexo H). Este tipo de procedimento torna-se particularmente relevante tendo em conta que se trata de uma análise fatorial exploratória.

Os itens agrupados sugerem que o Fator 1 representa a interação entre o trabalho e a vida privada do trabalhador. O fator 2 refere-se a condições físicas do trabalho, nomeadamente a temperatura. Já o fator 3 engloba sentimentos de valorização no trabalho. No fator 4 violência verbal e pressão psicológica. O fator 5 é referente a interrupções no trabalho e os itens do fator 6 referem-se ao apoio que o trabalhador recebe no local de trabalho.

Tabela 4 – Pesos factoriais através da rotação varimax

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
O meu trabalho retira-me tempo o que afeta a minha vida privada.	,864					
Sinto um conflito entre o trabalho e a minha vida privada.	,840					
O meu trabalho retira-me tanta energia o que afeta a minha vida privada.	,779					
Há correntes de ar no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém)		,897				
Há mudanças de temperatura no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém)		,882				
Durante o meu trabalho sinto-me afetado pelas baixas temperaturas		,741				
São-me dadas oportunidades de evoluir/progredir na minha carreira.			,798			
Sou ouvido na minha empresa e a minha opinião importa.			,776			

O meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus superiores.	,737	
Vivo situações de violência verbal por parte dos meus superiores.	,835	
Vivo situações de pressão psicológica por parte dos meus superiores.	,793	
Sou pressionado a fazer algo que não quero com medo das consequências.	,777	
Sou interrompido no meu trabalho.	,836	
O meu trabalho atrasa-se devido às interrupções	,788	
Quando sou interrompido sinto a minha concentração afetada.	,627	
Recebo apoio suficiente por parte dos meus colegas.		,819
Os meus colegas estão dispostos a ouvir-me e ajudar-me com os meus problemas.		,630
Recebo apoio suficiente por parte das minhas chefias.	,490	,571
Extraction Method: Principal Component Analysis.		
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.		
a. Rotation converged in 6 iterations.		

De seguida foi analisada a consistência interna dos itens que agrupam em cada fator através do cálculo do Alpha de Chronbach: fator 1, $\alpha = .82$; fator 2, $\alpha = .82$; fator 3, $\alpha = .72$; fator 4, $\alpha = .84$; fator 5, $\alpha = .75$; fator 6, $\alpha = .74$. Todos os valores de alpha de chronbach são considerados bons, segundo Kline (1999, in Field, 2009) apesar de os valores de alpha entre .8 e .9 serem considerados os mais fiáveis, quando falamos de constructos psicológicos valores de .7 são apropriados devido à diversidade do constructo.

Resultados

Relativamente à análise dos fatores, (2) quais desses fatores representam um risco psicossocial para os operadores?, foram extraídas as estatísticas descritivas relativamente a cada fator para perceber a valoração que os participantes atribuíram a cada um. Segundo Coelho (2008) cada fator de risco psicossocial poderá ser considerado em 5 categorias diferentes: nível de risco muito alto (*NRMA*), nível de risco alto (*NRA*), nível de risco moderado (*NRM*), nível de risco baixo (*NRB*) e nível de risco muito baixo (*NRMB*). Assim sendo, para esta análise e interpretação dos resultados vamos utilizar a seguinte medida:

Tabela 5

Escala de medida dos riscos

Valor	Nível de Risco
1	Nível de risco muito baixo
2	Nível de risco baixo
3	Nível de risco moderado
4	Nível de risco alto
5	Nível de risco muito alto

Foi possível observar quatro fatores que se sobressaem como negativos para os operadores de loja: o fator *equilibrio_casa_trabalho* ($M = 3.08$, $DP = 1.20$), o fator *interrupções* ($M = 3.36$; $DP = 1.09$), o fator *valorização_trabalho* ($M = 3.37$, $DP = .94$) e o fator *temperatura* ($M = 3.94$, $DP = 1.09$).

Tabela 6

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
equilibrio_casa_trabalho	114	1,00	5,00	3,0833	1,20639
interrupções	114	1,00	5,00	3,3655	1,09074
valorização_trabalho	114	1,67	5,00	3,3743	,94296
pressão	114	1,00	5,00	2,1433	1,16231
temperatura	112	1,00	5,00	3,9464	1,09467
apoio_trabalho	113	-15,33	5,00	2,2596	1,90015
Valid N (listwise)	112				

Para responder à questão de investigação (3) qual o nível de stresse dos operadores de loja, foram extraídas as estatísticas descritivas deste item de forma a perceber como os participantes avaliam o seu nível de stresse ($M = 3.48$; $DP = .087$).

Tabela 7

Estatísticas Descritivas do item Nível de stresse

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nível de stresse	113	1,00	5,00	3,4779	,86703
Valid N (listwise)	113				

Através do teste T para amostras independentes foram comparadas as médias dos homens com a das mulheres em relação ao seu nível de stresse. Há diferenças significativas entre os homens e as mulheres em relação ao nível de stresse sentido, $t(111) = 0.71$, $p = 0.03$ (Tabela 8). Os homens relatam um nível superior de stresse ($M = 3.61$; $DP = 0.50$) do que as mulheres ($M = 3.45$; $DP = 0.91$). É importante referir que

existe uma grande discrepância entre o número de participantes do sexo masculino ($n = 18$) e do sexo feminino ($n = 95$), no entanto esta característica seria difícil de ultrapassar e ganha sentido atendendo ao facto que reflete uma característica da população da loja, que como já vimos tem um número de colaboradores do sexo feminino muito superior.

Tabela 8
Diferenças entre o sexo feminino e o sexo masculino do nível de stresse

	Masculino ($n = 18$)	Feminino ($n = 95$)	
	Média (DP)	Média (DP)	t (111)
Nível de stresse	3.61 (0.50)	3.45 (0.91)	0.71*

* $p < .05$

Analisando a correlação entre o nível de stresse com algumas das variáveis demográficas (nomeadamente idade e antiguidade na loja) verificámos que o nível de stresse de encontra correlacionado de forma negativa com a idade dos operadores ($r = -.186$, $p = .49$) [cf. Anexo I].

De seguida realizámos uma regressão linear com o objetivo de perceber a influência e relação dos fatores com o nível de stresse dos operadores e assim responder à questão de investigação (4) quais os fatores preditivos do stresse dos operadores de loja? Para isso foram analisados, num primeiro momento, os coeficientes de correlação (Pearson) entre estes fatores e o nível de stresse para perceber se estes se correlacionam entre si, logo, se a regressão linear faz sentido.

Foi possível verificar uma correlação significativa entre o *nível de stresse* e o fator *equilíbrio_casa_trabalho* ($r = .248$; $p = .008$), o fator *pressão* ($r = .409$; $p = .000$) e o fator *interrupções* ($r = .247$; $p = .008$) [cf. AnexoJ].

Tendo em conta as correlações encontradas partimos para a regressão linear múltipla através do método enter. Pela análise da Tabela 9 podemos verificar um valor de correlação múltipla de $R = .445$ e de $R^2 = .198$, querendo dizer que o nosso modelo prediz 20% da variância do nível de stresse.

Tabela 9 – Resumo Regressão Linear Múltipla

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,445 ^a	,198	,153	,80043

a. Predictors: (Constant), equilibrio_casa_trabalho, apoio_trabalho, temperatura, valorização_trabalho, interrupções, pressão

b. Dependent Variable: Nível de stresse

Na Tabela 10 observamos que o modelo prediz significativamente a variável dependente nível de stresse ($F_{6,105} = 4.330$, $p = 0.001$).

Tabela 10 – Valores da Anova da Regressão Linear Múltipla

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,647	6	2,774	4,330	,001 ^a
	Residual	67,273	105	,641		
	Total	83,920	111			

a. Predictors: (Constant), equilibrio_casa_trabalho, apoio_trabalho, temperatura, valorização_trabalho, interrupções, pressão

b. Dependent Variable: Nível de stresse

Pela Tabela 11 podemos constatar que a variável *pressão* prediz significativamente a variável dependente nível de stresse ($\beta = .397$, $p = .000$). Os restantes fatores não se revelaram significativamente preditivos neste modelo.

Tabela 11 – Coeficientes da regressão linear múltipla

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,903	,438		6,626	,000
	apoio_trabalho	-,040	,043	-,088	-,940	,350
	temperatura	-,062	,073	-,078	-,853	,396
	pressão	,299	,081	,397	3,687	,000
	valorização_trabalho	-,036	,088	-,039	-,404	,687
	interrupções	,066	,082	,084	,810	,420
	equilibrio_casa_trabalho	,053	,073	,074	,729	,468

a. Dependent Variable: Nível de stresse

IV. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O estudo dos riscos psicossociais encontra-se em crescimento devido às mudanças que se fazem sentir nos ambientes de trabalho e na sociedade. A globalização trás às organizações, mas também ao trabalhador, novos desafios e novas pressões. Todas estas mudanças são aceleradas pelo desenvolvimento da tecnologia que exigem a adaptação constante e aceleração do ritmo de vida. Estes riscos tornam-se uma causa importante de morbilidade no trabalho com todas as consequências que advêm deste facto quer para os indivíduos como para as organizações (Coelho, 2008). A psicologia começa então a ganhar uma importância crescente e de relevo na prevenção dos riscos ocupacionais, sendo que o papel principal do psicólogo deve centrar-se na avaliação dos riscos psicossociais (Coelho, 2008).

No entanto apesar do crescimento da literatura sobre este tema existe um grande fosso entre a teoria e a prática efetiva da sua prevenção (Coelho, 2010). Se considerarmos os riscos psicossociais em termos da interação entre o conteúdo do trabalho, a organização e gestão do trabalho e outras condições organizacionais e ambientais torna-se importante avaliar estes fatores no local de trabalho e o seu impacto no trabalhador uma vez que a relação entre a exposição a riscos psicossociais e a saúde dos trabalhadores e das organizações está comprovada na literatura científica (Leka & Jain, 2010). Segundo Coelho (2010) esta avaliação deve ser uma das obrigações e funções da atividade da gestão. Para o autor os gestores (de topo e intermédios) são os mais indicados e competentes para esta tarefa, uma vez que *organizar* é uma das principais funções do gestor, sendo que, ao nível da organização do trabalho este pode determinar e condicionar o tipo de liderança, estrutura da empresa, relações interpessoais, horários, etc.

Considerando este facto propusemo-nos a identificar e avaliar os riscos psicossociais sentidos pelos operadores de loja de um hipermercado. Os nossos resultados mostraram que dos vários fatores de risco psicossocial apresentados pela teoria os que são sentidos como mais negativos pelos colaboradores de loja deste hipermercado são ao nível da temperatura ($M = 3.94$, $DP = 1.09$), da valorização do trabalho ($M = 3.37$, $DP = .94$), interrupções ($M = 3.36$; $DP = 1.09$) e equilíbrio trabalho-família ($M = 3.08$, $DP = 1.20$). Como referimos a loja sendo antiga as condições da loja nem sempre são as melhores, isto afeta principalmente a temperatura da loja, que os colaboradores sentem ser muito

fria, e a exposição a condições climatéricas exteriores. Os operadores referiram sentir-se, por vezes, pouco valorizados na sua organização, gostariam de ser mais ouvidos e sentem ter poucas oportunidades para evoluir na empresa. As interrupções ao trabalho partem principalmente dos clientes, uma vez que há menos operadores na loja um operador tem agora de atender um número muito maior de clientes o que atrasa as suas restantes tarefas, como por exemplo a reposição. Os colaboradores sentem um conflito entre o trabalho e a família tendo referido que em casa pensavam frequentemente nos problemas que surgiam do trabalho. Este conflito é ainda maior para os operadores que trabalham em turnos rotativos.

Não foi possível extrair fatores referentes a algumas das categorias mencionadas nas entrevistas, facto que teria sido importante especialmente para as categorias que surgiram com mais destaque nas entrevistas como a carga de trabalho e as relações com os clientes. Atribuímos este facto principalmente ao tamanho da amostra, consideramos que uma amostra maior teria possibilitado a extração de mais fatores. Tendo em conta estes resultados e considerando a sistematização proposta por Cox (1993, cit in Leka et al., 2008a) foram encontrados fatores de risco relacionados com o conteúdo do trabalho, ambiente e equipamentos, cultura e clima organizacional e interface casa-trabalho.

V. REFLEXÕES FINAIS

Neste capítulo iremos proceder a uma reflexão integrada sobre os resultados, reconhecendo as principais limitações metodológicas deste estudo e deixando alguma sugestões para investigações futuras.

Considerações sobre os resultados

Como vimos começa a surgir a preocupação com a avaliação dos riscos psicossociais nos locais de trabalho. Isto é visível, por exemplo, pelas acções da *Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho* que tem vindo a desenvolver campanhas de sensibilização (Rodrigues, 2012) e relatórios que apoiam as empresas a desenvolver metodologias eficazes para a avaliação destes riscos ocupacionais (EU-OSHA, 2007), além dos físicos já tradicionalmente avaliados.

A própria legislação começa a estar aberta a esta avaliação com a Diretiva-Quadro de Segurança e Saúde no Trabalho nº89/391/CE que estipulou que o empregador deve garantir a saúde e segurança dos trabalhadores em todos os locais de trabalho, mencionando que esta obrigação abrangia todos os aspetos relacionados com o trabalho (Coelho, 2008).

Esta avaliação dos riscos psicossociais parte essencialmente da compreensão das consequências negativas que estes trazem, não só para a saúde e bem-estar do indivíduo como também para a organização e a sociedade (Coelho, 2010).

Assim sendo, e porque a primeira fase de qualquer projeto de gestão dos riscos psicossociais deve começar por uma fase de análise do risco seguida por uma fase de valoração do risco antes de partir para o processo de controlo dos riscos (Coelho, 2008), a principal conclusão que retiramos deste trabalho consiste no desenvolvimento da metodologia de avaliação de riscos do nosso caso em estudo.

Através das entrevistas pudemos identificar os perigos psicossociais sentidos pelos operadores, sendo que foram apontados riscos relacionados com: *condições físicas, características do trabalho, papel na organização, relações interpessoais, desenvolvimento de carreira, cultura e clima organizacional e equilíbrio trabalho-família*.

O questionário permitiu-nos obter a valoração destes perigos e perceber que os fatores mais negativos para os operadores são as *interrupções, equilíbrio trabalho-família, a temperatura e os sentimentos de valorização no trabalho*, bem como o nível de stresse dos colaboradores e que o fator *pressão* será o fator mais preditivo do nível de stresse.

Foi-nos possível assim chegar a um questionário final que servirá como instrumento de medida para a avaliação dos riscos psicossociais dos operadores de loja deste hipermercado (cf. Anexo K). Apesar de a estrutura final não corresponder exatamente à estrutura original aquando da construção do questionário este revelou boa consistência interna ($\alpha < .7$) pelo que deve ser considerado um instrumento válido.

Em conclusão é importante referir que esta metodologia foi desenvolvida tendo em conta as características e perceções dos colaboradores desta loja pelo que se adapta apenas a esta população. Para a avaliação dos riscos psicossociais noutras populações aconselhamos a seguir os passos aqui sugeridos.

Limitações Metodológicas

Uma das principais limitações deste estudo foi a sua realização no local de trabalho dos participantes. Tendo o estudo partido de um pedido da organização este fator foi impossível de contornar pelo que todas as fases de recolha de dados ocorreram no local de trabalho dos operadores e os efeitos deste fator nos resultados são impossíveis de prever. No entanto, é de salientar que esta característica poderá, por outro lado, trazer mais relevo e importância aos resultados visto que apesar de conhecerem que o estudo partiu de um pedido da sua organização foram apontados pelos operadores fatores de risco negativos para a sua saúde e bem-estar.

Esta colaboração com a organização trouxe também algumas limitações em termos da gestão de tempo. Esta gestão tornou-se, em certos momentos, mais complicada devido às necessidades da empresa.

Outra limitação ao nosso estudo consiste na falta de investigação de riscos psicossociais que se centram nos operadores de lojas hipermercado não permitindo comparar os nossos resultados com outros estudos nesta população.

Por fim, a última limitação que apresentamos consiste no tamanho da amostra dos questionários. Teria sido vantajosa uma amostra maior a fim de validar e extrapolar os resultados com maior precisão. Teria possibilitado aprofundar os resultados com outros testes também, por exemplo permitindo analisar diferenças entre as várias seções da loja. No entanto esta limitação partiu das próprias características da população sendo que o estudo estava limitado ao número de operadores na loja, tendo sido necessário equacionar os processos de recolha de dados com os horários férias e folgas dos trabalhadores.

Pistas para investigações futuras

A principal consideração para investigações futuras parte do nosso próprio foco do estudo empírico. Como vimos o nosso estudo centrou-se em perceber quais os fatores de risco psicossocial presentes nos operadores de loja do hipermercado, em investigações futuras será interessante considerar as consequências que estes fatores encontrados trazem para os colaboradores.

Como vimos o nível de stresse encontra-se correlacionado de forma negativa com o stresse, sendo que quanto maior a idade do trabalhador, menor o nível de stresse e vice-versa. Isto permite-nos perguntar – será que os trabalhadores aprenderam, ao longo do tempo, a desenvolver estratégias de coping para lidar com estes fatores? Quais? Estas poderão constituir questões de investigação interessantes que são habitualmente pouco consideradas no estudo dos riscos psicossociais.

Aconselhamos também a continuação do estudo dos colaboradores de hipermercados. O número de cadeias de hipermercados em Portugal continua a aumentar pelo que a consideração destes trabalhadores no estudo dos riscos psicossociais ganha toda a pertinência a fim de ser possível elaborar planos de gestão eficazes.

IV. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benavides-Pereira, A. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bloor, M. & Wood, F. (2006). *Keywords in qualitative methods: a vocabulary of research concepts*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Bovornusvakool, W., Vodanovich, J., Ariyabuddhipongs, K. & Ngmake T. (2012). Examining the antecedents and consequences of workaholism. *The Psychologist-Manager Journal*, Vol 15(1): pp. 56-70.
- Coelho, J. A. (2008). *Uma introdução à psicologia da saúde ocupacional: prevenção dos riscos psicossociais no trabalho*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Coelho, J. A. (2009). *Gestão preventiva de riscos psicossociais no trabalho em hospitais no quadro da União Europeia*. Tese de Doutoramento em Estudos Europeus. Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Coelho, J. A. (2010). *Prevenção dos Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Cooper, C., Dewe, P. & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: a review and critique of theory, research, and applications*. London: Sage Publications.
- Deeney, C. & O'Sullivan, L. (2009). Work related psychosocial risks and musculoskeletal disorders: potential risk factors, causation and evaluation methods. *Work*, Vol.34: pp. 239-248.
- Delbrouck, M. (2006). *Síndrome de exaustão (burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Esteves, A. (2010). *Servir com um Sorriso - Trabalho Emocional e Stresse Ocupacional em Contexto de Call Center: Estudos de Caso*. Tese de Mestrado Publicada, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work. (2009). *OSH in figures: stress at work – facts and figures*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work. (2013). *European Opinion Poll on Occupational Safety and Health*. Acedido em 20 de Junho 2013, em: <https://osha.europa.eu/en/safety-health-in-figures/eu-poll-press-kit-2013.pdf>.

EU – European Comission. (2012). *Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New Emerging Risks*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Field, A. (2009). *Discoreving statistics using spss* (3rd ed.). Los Angeles, Longon, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage Publications.

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., Konopaske, R. (2003). *Organizations: Beahaviour Structure Processes*. New York: McGraw-Hill companies.

Hartley, J. (2004). *Case Study Research*. In C. Cassel & G. Symon (Eds.), *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizations Research* (pp. 323-333). London: Sage.

Hoel, H., Einarsen, S. & Cooper, C. (2003). Organizational effects of bullying. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C., *Bullying and emotional abuse in the workplace*. NY e Canada: Taylor & Francis.

Kortum, E., Leka, S. & Cox, T. (2010). Psychosocial risks and work-related stress in developing countries: health impact, priorities, barriers and solutions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, Vol. 23(3): pp. 225-238.

Leka, S., Cox, T. & Zwetsloot, G. (2008a). *The European framework for psychosocial risk management (PRIMA-EF)*. UK: Publications of the Institute of Work, Health & Organizations.

Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An overview*. Geneva: WHO.

Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G & Cox, T. (2010). Policy-level interventions and work-related psychosocial risk management in European Union. *Work & Stress*, Vol. 24(3): pp. 298-307.

Leka, S. & Kortum, E. (2008b). A European Framework to Address Psychosocial Hazards. *Journal of Occupational Health*, Vol.50: pp. 294-296.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work And Organizational Psychology*, 5(2): 165-184.

López-Cabarcos, M., Vasquez-Rodríguez, P., & Montes-Piñero, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, Vol. 42(2): pp. 215-224.

Mann, S. (1999). Emotion at Work: To What Extent are We Expressing, Suppressing, or Faking It? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 8 (3): 347-369.

Moreno, L., Garcia, J., Diaz, M. & Ramiro, E. (2006). Psycho-social risks and trait anxiety as predictors of stress and job satisfaction. *Ansiedad y Estrés*, Vol.12(1): 89-97.

Nelson, D. & Quick, A. (2003). *Organizational Behavior: Foundations, Realities, and Challenges*. Ohio: South-Western.

OIT – Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicossociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT.

Ongori, H. & Agolla, J. (2008). Occupational Stress in Organizations and Its Effects on Organizational Performance. *Journal of Management Research*, Vol.8(3): pp. 123-135.

Pedro, R. (2006). Metodologias de avaliação de riscos nos locais de trabalho. *Tecnometal*, nº167.

Portuné, R. (2012). Psychosocial risks in the workplace: na increasing challenge for german and international health protection. *Arh Hig Rada Toksikol*, Vol 63: pp. 123-131.

Ramos, M., (2001). *Desafiar o desafio. Prevenção do stresse no trabalho*. Lisboa: Editora RH.

Rego, R. & Barbosa, C. (2012). *Stresse Ocupacional e riscos psicossociais em contexto hospitalar*. Lisboa: ACT.

Rodrigues, C. (2012). Comunicação no lançamento da Campanha de Avaliação de Riscos Psicossociais: Campanha de Avaliação dos Riscos Psicossociais. Lisboa:

acedido a 15 de Junho de 2012 em: http://www.act.gov.pt/%28pt-PT%29/CentroInformacao/campanhas/LancamentodaCampanha/Documents/Cristina_Rodrigues.pdf.

Ross, R. & Altmaier, E. (1994). *Occupational stress*. London: Sage publications.

Sabroso, S. (2010). *Mobbing: As consequências do síndrome da secretária vazia*. Tese de Mestrado Publicada, Universidade do Porto, Porto, Portugal.

Sampieri, R. H., Collado, C. H., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa (3ª Ed.)*. São Paulo: McGrawHill.

Shariat, H., Taboli, H. & Shokuh Saljooghi, Z. (2012). The Relation between "Workaholism" & "Occupational Stress": A Case Study about "Welfare Organization Personnel" of Kerman, Iran. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4 (8): pp. 151-168.

Silva, I. (2007). *Adaptação ao trabalho por turnos*. Tese de Doutoramento em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Universidade do Minho, Braga.

Stiglbauer, B., Selenko, E., Batinic, B. & Jodlbauer, S. (2012). On the Link Between Job Insecurity and Turnover Intentions: Moderated Mediation by Work Involvement and Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.17(3): pp.354-364.

Srivastav, A. (2007). Stress in organizational roles: individual and organizational implications. *The Icfai Journal of Management Research*, Vol.6(12): pp. 74-64.

Stock, S. & Tissot, F. (2012). *Are there effects of harassment in the workplace? A gender-sensitive study of the relationships between work and neck pain*.

Van Eeden, C. & Rothmann, S. (2013) Job insecurity and the emotional and behavioural consequences thereof. *South African Journal of Business Management*, Vol.44(1): pp. 75-86.

Virtanen, J. E. Ferrie, A. Singh-Manoux, M. J. Shipley, S. A. Stansfeld, M. G. Marmot, K. Ahola, J. Vahtera and M. Kivimäki (2011). Long working hours and symptoms of anxiety and depression: a 5-year follow-up of the Whitehall II study. *Psychological Medicine*, Vol.41: pp: 2485-2494.

Yang, H., Schnall, P.L., Jauregui, M., Su, T.C. & Baker, D. (2006). Work hours and self-reported hypertension among working people in California. *Hypertension*, Vol.48(4): pp. 744-750.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (Vol. 5): Sage publications, INC.

Zabala, Piñuel I. (2001) *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.

Zapf, D. & Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: escalated conflicts in organizations. In S. Fox & P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp.237-270). Washington DC: American Psychological Association.

Zapf, D., Vogt, C., & Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 8 (3): pp. 371-400.

VII. ANEXOS

ANEXO A

Protocolo de Estudo de Caso

PROTOCOLO DE ESTUDO DE CASO

A. PROJETO DE ESTUDO DE CASO

Objetivos do estudo de caso:

- **Objetivo Geral:** Identificar e Avaliar os fatores de Risco Psicossocial numa loja Hipermercado.
- **Objetivos específicos:**
 - Identificar quais os potenciais fatores de risco psicossocial no Hipermercado.
 - Avaliar os fatores de risco psicossocial percebidos pelos operadores da loja.
 - Avaliar o nível de stresse sentido pelos operadores da loja.
 - Perceber quais os fatores preditivos de stresse nos operadores da loja.

Bibliografia relevante sobre o caso:

Riscos Psicossociais são riscos emergentes no local de trabalho (Coelho, 2008). A *Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho* define que um risco é emergente quando é novo e está a aumentar. Novo significa que este não existia anteriormente ou então pode não ser uma questão nova mas que devido a uma mudança de percepção social e pública é agora considerada risco. Está a aumentar quando aumentam o número de fatores que levam a esse risco ou a probabilidade de exposição a estes fatores é maior, ou ainda quando o efeito da exposição a esse risco se torna mais grave (Coelho, 2008).

O estudo dos riscos psicossociais é relativamente recente e começa a crescer devido a um conjunto de mudanças no mercado de trabalho que levaram à emergência destes novos riscos ocupacionais. Mudanças como a transição de um mercado de indústria para um mercado de serviços que levou por sua vez à criação de grandes multinacionais que exigem mais competição e grandes níveis de produção e rendimento do trabalhador. Este crescimento das multinacionais tem-se feito acompanhar de uma grande descentralização, outsourcing e ambientes de trabalho mais flexíveis com grande variação nas condições de trabalho, logo também na exposição a novos riscos ocupacionais (Kortum, Leka & Cox, 2010). Ou ainda mudanças resultantes das novas tecnologias e técnicas de produção e gestão, o novo conteúdo do trabalho; a

flexibilidade do trabalho e a flexibilidade organizacional, a alteração das características dos espaços de trabalho, do aumento dos serviços, o envelhecimento da população ativa; aumento da participação das mulheres no mercado do trabalho e ainda da globalização da economia (Coelho, 2008).

Riscos psicossociais podem ser definidos como “aqueles aspetos da organização do trabalho e da gestão do trabalho, bem como do ambiente e contexto social que têm potencial para causar dano psicológico, físico ou social” (Cox & Griffiths, 1996 cit in Leka, Jain, Zwetsloot & Cox, 2010, pp.298). O conceito de risco psicossocial pode ser encarado num sentido unificador, global e unitário, sendo que assim podemos englobar como risco psicossocial toda a manifestação de perigo para a saúde do trabalhador resultante da interação da atividade do trabalhador com a sua organização do trabalho e com o ambiente social, permitindo ao mesmo tempo utilizar conhecimentos da área dos riscos psicossociais mais estudados como o stress ocupacional, o burnout, o assédio moral, entre outros (Coelho, 2010).

Existem múltiplos fatores que poderão levar a estes riscos psicossociais. Tom Cox (1993, citado em Leka et al, 2008a) sistematizou os principais:

PSYCHOSOCIAL HAZARDS	
Job content	Lack of variety or short work cycles, fragmented or meaningless work, under use of skills, high uncertainty, continuous exposure to people through work
Workload & work pace	Work overload or under load, machine pacing, high levels of time pressure, continually subject to deadlines
Work schedule	Shift working, night shifts, inflexible work schedules, unpredictable hours, long or unsociable hours
Control	Low participation in decision making, lack of control over workload, pacing, shift working, etc.
Environment & equipment	Inadequate equipment availability, suitability or maintenance; poor environmental conditions such as lack of space, poor lighting, excessive noise
Organisational culture & function	Poor communication, low levels of support for problem solving and personal development, lack of definition of, or agreement on, organisational objectives
Interpersonal relationships at work	Social or physical isolation, poor relationships with superiors, interpersonal conflict, lack of social support
Role in organisation	Role ambiguity, role conflict, and responsibility for people
Career development	Career stagnation and uncertainty, under promotion or over promotion, poor pay, job insecurity, low social value to work
Home-work interface	Conflicting demands of work and home, low support at home, dual career problems

Quadro 1: principais fatores de risco psicossocial identificados por Cox (1993, citado em Leka et al, 2008a)

O estudo dos riscos psicossociais ganha extrema relevância especialmente considerando as suas consequências negativas para o indivíduo, organização e sociedade (Coelho, 2010). Para o indivíduo estas consequências são essencialmente ao nível fisiológico

(problemas cardiovasculares, transtornos músculo-esqueléticos e digestivos, etc), mental (depressão, esquizofrenia e paranóia) e psicológico (irritação, cansaço, dificuldade de concentração, insónias, angústia, agressividade, aumento de consumo de tabaco e consumo de álcool) Para a organização as consequências são principalmente a nível da desmotivação, aumento dos níveis de absentismo bem como da rotatividade, impacto negativo na produtividade, maior n.º de acidentes, aumento das queixas dos utentes, deterioração da imagem institucional, aumento dos custos diretos e indiretos, mau ambiente psicológico no local de trabalho, situações de conflito ou ainda, em alguns casos, greves e agressões (Rodrigues, 2012).

B. PROCEDIMENTO DE CAMPO

Tipo de estudo de caso e unidade de análise

Será um estudo não-experimental de caracter exploratório e transversal (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006). Considerando que pretendemos estudar um contexto real iremos optar pelo método de estudo de caso simples embutido (Yin, 2009).

O nosso caso, após discussão e acordo com a organização, irá consistir nos operadores da loja hipermercado. Desta forma a nossa unidade de análise serão o conjunto de operadores de loja. A loja conta com cerca de 380 operadores de loja que se encontram divididos pelas diferentes secções da loja.

Intrumentos de recolha de dados e procedimento para aceder a amostra

Este estudo estará dividido em duas fases. Numa primeira fase, qualitativa, o objectivo será identificar os fatores de risco psicossocial na perspetiva dos operadores de loja. Esta fase será dividida ainda em duas etapas: na primeira etapa serão realizadas observações e na segunda entrevistas exploratórias. A segunda fase, quantitativa, consiste num questionário que pretende avaliar quais desses fatores são considerados mais negativos pelos trabalhadores.

Em cada uma das fases a amostra será acedida com o apoio de trabalhadores da loja (p.ex. dos Recursos Humanos).

Fase 1

1ª Etapa

Num primeiro momento serão realizadas observações, não participante, com a duração de 2h em casa seção (Peixaria, Frutas e Legumes, Charcutaria, Padaria, Take-away, Talho, Têxtil, Alimentar, Bazar, Caixas e Continente Online). O Objetivo principal das observações é recolher informação sobre o funcionamento da loja, conhecer os principais procedimentos e tarefas dos operadores de loja bem como retirar as primeiras impressões sobre potenciais fatores de risco psicossocial.

Planeamento Observações

Semana 1 – 09/10 a 11/10 de 2012

	09/10/2012	10/10/2012	11/10/2012
9h-13h	Padaria	Peixaria	Fruta e Legumes
14h-18h	Take-away	Talho	Charcutaria

Semana 2 – 15/10 a 19/10 de 2012

	15/10/2012	16/10/2012	17/10/2012
9h-13h		Alimentar	Têxtil
14h-18h	Caixas	Bazares	Continente Online

2ª Etapa

A segunda etapa consiste em entrevistas, não estruturadas, que pretendem explorar em mais profundidade os fatores de risco percebidos pelos colaboradores. Esta entrevista será exploratória, tentando perceber num primeiro momento o papel percebido pelos colaboradores na loja, e depois os aspectos psicossociais negativos sentidos no seu trabalho. Estas entrevistas, apesar de não estruturadas, irão incidir sobre alguns temas recolhidos nas observações.

A amostra em cada uma das fases de recolha de informação será seleccionada através de um método de selecção informal, constituindo assim, uma amostra não probabilística, ou seja, por conveniência (Sampieri et al., 2006). Em cada etapa de recolha de dados será assegurada a confidencialidade e o carácter voluntário da participação no estudo, nesta fase o participante deverá assinar o consentimento informado.

Planeamento Entrevistas

Semana 26 a 30 Novembro

	26/11/2012	27/11/2012	28/11/2012	29/11/2012	30/11/2012
9h-13h		- Entrevista Piloto	- Padaria Take-away	- Frutas e Legumes - Charcutaria	- Bazares - Têxtil
14h-18h	- Entrevista Piloto	- Padaria - Padaria	- Peixaria - Talho	- Caixas - Alimentar	- Continente Online

Fase 2

Depois de categorizadas as entrevistas será construído um questionário baseado nas categorias encontradas nas entrevistas. Este questionário consiste na valoração do risco que os colaboradores atribuem a cada fator recolhido durante a fase de entrevista, será um output da fase anterior. Serão elaboradas perguntas para avaliar cada um dos fatores. O método de selecção da amostra será o mesmo que o anterior.

Cronograma para a recolha de dados

Fase do Projeto	Data para a realização
Implementação do projeto e recolha de dados 1) Contacto com a organização no sentido de perceber o pedido, objetivo e definir população alvo do estudo. 2) Procurar observação ética e acordar logística do projeto. Contacto com loja hipermercado no sentido de	1) Maio 2012 2) Junho 2012 3) Julho 2012 4) Janeiro 2012

<p>perceber a disponibilidade para a realização do estudo.</p> <p>3) Iniciar recolha de informação.</p> <p>4) Finalizar recolha de informação.</p>	
<p>Análise de dados</p> <p>5) Codificação das entrevistas.</p> <p>6) Análise dos dados e construção do questionário.</p> <p>7) Análise dos questionários.</p> <p>8) Escrever 1º esboço dos resultados.</p> <p>9) Reescrever introdução.</p>	<p>5) Dezembro 2012</p> <p>6) Janeiro 2013</p> <p>7) Fevereiro 2013</p> <p>8) Março 2013</p> <p>9) Abril 2013</p>
<p>Redação do Relatório</p> <p>10) Diferenciar as seções sobre o método e resultados; realizar a discussão de resultados, submeter dissertação.</p>	<p>10) Junho 2013</p>

Abordagem aos problemas logísticos

- Gestão da disponibilidade de dia e hora para agendamento das entrevistas.
- Local onde serão realizadas as entrevistas – sala de reuniões local ideal, sem risco de interrupções e privacidade garantida.
- Gravar as entrevistas.
- Gerir disponibilidade dos operadores devido a férias e folgas – acordar com recursos humanos da loja.
- Assegurar um entrevistado de cada seção.
- Tentar garantir a maior amostra possível para os questionários.

C. QUESTÕES CENTRAIS AO CASO

Questões de investigação

- Quais os fatores de risco psicossocial percebidos pelos operadores de loja?;
- Quais desses fatores representam um risco psicossocial para os operadores?;
- Qual o nível de stresse dos operadores de loja?;
- Quais os fatores preditivos do stresse dos operadores de loja?

Questões centrais a observar na entrevista

- Principais tarefas;
- Principais procedimentos;
- Instrumentos e equipamentos de trabalho utilizados;
- Condições de trabalho;
- Aspectos negativos observados no trabalho.

Questões centrais a realizar aos entrevistados

Questões relacionadas com:

- Dados demográficos (sexo, idade, filhos);
- Dados profissionais (seção, antiguidade);
- Dados relacionados com os riscos psicossociais:
 - Perceção do papel na loja;
 - Perceção dos riscos psicossociais no seu trabalho
 - Aprofundar temas retirados das entrevistas.

D. RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO:

Composição do relatório:

Após a análise da informação recolhida no estudo empírico será realizado o relatório do presente estudo que deverá ser constituído pela seguinte estrutura:

A) Revisão Bibliográfica

- Riscos Psicossociais
- Riscos Psicossociais como riscos emergentes e mudanças no mercado de trabalho
- O conceito de Riscos Psicossociais
- Fatores de Risco Psicossocial

- Os Riscos Psicossociais
- Consequências dos Riscos Psicossociais
- A Gestão dos Riscos Psicossociais

B) Estudo empírico

- Estudo de Caso
- Técnicas de recolha de informação
- Resultados

C) Discussão dos resultados

D) Conclusão

E) Referências bibliográficas

ANEXO B

Grelha de Observação

Grelha de observação

Data da Observação: _____ Duração da observação: _____

Secção: _____

Tarefa	Procedimentos	Tecnologia Utilizada	Condições de trabalho	Observações

ANEXO C

Guião de entrevista

Guião de entrevista

“Boa tarde. O meu nome é Joana Esteves e frequento o último ano do Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade do Porto. No âmbito do mestrado e estágio integrado no departamento de Medicina do Trabalho da empresa, estou a desenvolver um estudo que tem como objetivo perceber os fatores de risco psicossocial a que os trabalhadores podem estar expostos no seu trabalho. Os factores de risco psicossocial são todos aqueles aspectos do trabalho que, potencialmente, poderão afectar a vida psicológica e social do trabalhador, e resultam das interações psicossociais negativas vivenciadas no trabalho – são exemplos as relações com as chefias, com os colegas, clientes, a carga e ritmo de trabalho, o equilíbrio entre o trabalho e a família, etc... Vou fazer-lhe algumas perguntas sobre diferentes aspetos do seu trabalho para tentar compreender a que tipo destes fatores pode estar exposto. Por questões científicas a entrevista terá de ser gravada, espero que não encontre nenhum inconveniente neste procedimento.”

Dados demográficos

Idade	Estado Civil	Filhos
Função actual	Antiguidade na loja	Tipo de vínculo

Estímulos

- Fale-me sobre qual é o seu papel na empresa, o que é esperado de si e o que faz.
- Tendo em conta tudo o que acabou de me explicar, e considerando a definição de risco que acabei de lhe definir, a que riscos está exposto no seu trabalho?
 - Carga de trabalho/ritmo de trabalho
 - Insegurança no trabalho
 - Relações interpessoais (colegas, chefias, clientes)
 - Autonomia e Controlo
 - Interface Casa/Trabalho (psicológica, temporal, física)
 - Horários de trabalho
 - Condições de trabalho
 - Equipamentos de Trabalho

Fim da entrevista - Penso que podemos dar por terminada a nossa entrevista. Muito obrigada pela sua colaboração.

ANEXO D

Declaração de Consentimento Informado

Declaração de Consentimento Informado

Antes de mais, agradeço a sua disponibilidade para colaborar nesta Investigação.

Esta entrevista faz parte de uma investigação no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, nomeadamente integrada no estágio no departamento de Medicina do Trabalho da empresa, sobre *Riscos Psicossociais*. Assim, gostaria de lhe colocar algumas questões sobre diferentes aspetos do seu trabalho e sobre como o vivencia. Toda a informação recolhida é confidencial e será posteriormente trabalhada no sentido da construção de um questionário a aplicar no futuro.

Eu, _____,
participo de livre vontade nesta investigação no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia, consciente de que a informação por mim recolhida será totalmente confidencial e utilizada única e exclusivamente para os objetivos previamente enunciados. Mais acrescento que fui informado/a dos objectivos desta investigação (Estudar os riscos psicossociais no âmbito do meu trabalho).

Porto, ____ de _____ de 20____

ANEXO E

Sistema de Categorías

Fatores de Risco Psicossocial		Nesta categoria codificam-se todos os trechos que se refiram a fatores de risco psicossocial presentes no trabalho.	
	Condições físicas	Temperatura	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram às baixas temperaturas e correntes de ar sentidas na loja e armazéns.
		Espaço	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram às pobres condições do espaço de trabalho, incluindo exposição as condições climáticas e choques de temperatura (quer do ambiente quer dos frigoríficos).
		Equipamentos de trabalho	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram às dificuldades/mau funcionamento dos equipamentos e instrumentos utilizados no trabalho.
	Características do Trabalho	Características das tarefas	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram a dificuldades que decorram das tarefas realizadas pelo trabalhador.
		Ritmo de trabalho	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram a um elevado ritmo de trabalho ou falta de controlo sobre este.
		Picos de trabalho	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram à discrepância de carga de trabalho consoante a altura do mês.
		Interrupções	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se referem às interrupções ao trabalho do colaborador.
		Poder de decisão	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram à falta de poder de tomada de decisão no seu trabalho.
		Carga de trabalho	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram a uma sobrecarga de tarefas sentida pelo trabalhador.
	Papel na Organização	Responsabilidade	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram ao grau de responsabilidade inerente ao papel do trabalhador na organização.
		Trabalho pouco significativo	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram aos sentimentos do trabalhador de realizar um trabalho pouco estimulante/importante.
	Relações Interpessoais	Relações com chefias	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram a problemas que surgem nas relações com as chefias.
		Relações com colegas	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram a problemas que surgem nas relações com os colegas.
		Relações com os clientes	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram às dificuldades do atendimento ao cliente.
		Exigências Emocionais	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram às exigências emocionais que resultam da proximidade com as histórias dos clientes.
	Desenvolvimento de Carreira	Perspectiva de progressão	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram aos sentimentos de falta de oportunidades de progressão na carreira do trabalhador.
		Instabilidade Interna	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram ao medo dos trabalhadores de serem transferidos de secção, loja ou até mesmo de

			horário.
	Cultura e Clima Organizacional	Reconhecimento do Trabalho	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram ao sentimento do trabalhador do seu trabalho não ser reconhecido/valorizado pelos superiores.
		Violência Verbal	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram a relatos de situações de violência verbal ou percepção por parte do trabalhador de vivenciar violência verbal.
		Pressão Psicológica	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram a situações de pressão psicológica sobre o trabalhador.
		Comunicação	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram à insatisfação do trabalhador com o processo de comunicação na loja.
	Equilíbrio trabalho - família	Nesta subcategoria codificam-se todos os trechos que se refiram às dificuldades sentidas pelo trabalhador em conciliar a vida familiar (social) e o trabalho.	
Verbalizações do entrevistador		Nesta categoria codificam-se todos os trechos que correspondam a verbalizações do entrevistador.	
Respostas não consideradas		Nesta categoria codificam-se todos os trechos que não mencionam qualquer fator de risco psicossocial e não devem ser considerados para análise.	

ANEXO F

Questionário Inicial

Questionário Riscos Psicossociais no Trabalho

Este questionário insere-se num estudo sobre Riscos Psicossociais, que está a ser realizado no âmbito de uma tese de Mestrado sobre o mesmo tema no departamento de Medicina do Trabalho desta empresa.

O questionário pretende avaliar os riscos psicossociais presentes no seu local de trabalho.

Leia com atenção as instruções e responda com sinceridade. O anonimato está garantido, a informação recolhida será trabalhada em grupo. Não existem respostas certas ou erradas, por isso, deve responder com base no que sente. Verifique, no final, se respondeu a todas as questões.

Muito obrigado pela sua colaboração!

I. Dados Demográficos

Sexo: ☐ M ☐ F Idade: Estado civil:

Filhos: ☐ N ☐ S Quantos? Secção atual:

Função atual: Antiguidade na loja:

Antiguidade na Função: Tipo de vínculo: Efetivo ☐ Não efetivo ☐

Horário Rotativo: ☐ N ☐ S

Regime de trabalho: Part-time ☐ Full time ☐

II. **Questionário**

Neste grupo encontra um conjunto de perguntas sobre potenciais fatores de risco psicossocial no local de trabalho. Para cada pergunta deve indicar a resposta que melhor se adequa ao que sente.

A escala varia de 1 a 5 pontos sendo que: **1 = Discordo** e **5 = Concordo**.

A – Condições físicas

1) A temperatura na loja é adequada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

2) Durante o meu trabalho sinto-me afetado pelas baixas temperaturas.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

3) Há correntes de ar no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém).

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

4) Há mudanças de temperatura no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém).

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

5) As condições climatéricas exteriores (sol, chuva, vento) interferem no meu espaço de trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

6) Os meus equipamentos de trabalho são simples de utilizar.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

7) Os equipamentos de trabalho que utilizo funcionam corretamente.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

8) Os equipamentos que utilizo no meu trabalho afetam negativamente a minha saúde física.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

B – Características de Trabalho

9) Faço um grande esforço físico a realizar o meu trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

10) Faço um grande esforço mental a realizar o seu trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

11) Ter tarefas rotineiras e repetitivas é negativo para mim.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

12) O meu trabalho caracteriza-se por ter picos de elevada carga de trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

13) A existência de picos de elevada carga de trabalho prejudica a minha saúde física.

Raramente 1 2 3 4 5 Frequentemente

14) A existência de picos de elevada carga de trabalho prejudica a minha saúde mental.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

15) Sou interrompido no meu trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

16) Quando sou interrompido sinto a minha concentração afetada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

17)O meu trabalho atrasa-se devido às interrupções.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

18)Tenho necessidade de trabalhar a um elevado ritmo de trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

19)Tenho necessidade de trabalhar a um elevado ritmo de trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

20)Tenho uma sobrecarga de trabalho (demasiadas tarefas).

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

21)Tenho uma sobrecarga de trabalho (demasiadas tarefas).

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

22)Tenho liberdade para tomar decisões no meu trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

C – Papel na Organização

23)Estou realizado/satisfeito com o meu trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

24)O meu trabalho exige grandes responsabilidades.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

25)O meu trabalho é importante.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

26) Estou confortável com todas as responsabilidades que tenho no meu trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

D – Desenvolvimento da Carreira

27)Tenho perspectivas de desenvolvimento na carreira.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

28)Preocupo-me ao pensar que posso ser transferido de loja e/ou secção.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

29)Tenho poder de decisão na eventualidade de uma transferência.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

30)São-me dadas oportunidades de evoluir/progredir na minha carreira.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

E – Cultura e Clima Organizacional

31)O meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus superiores.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

32)As minhas chefias comunicam com o tom de voz apropriado.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

33)Vivo situações de violência verbal por parte dos meus superiores.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

34)Vivo situações de pressão psicológica por parte dos meus superiores.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

35)Sou pressionado a fazer algo que não quero com medo das consequências.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

36)Sou ouvido na minha empresa e a minha opinião importa.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

37)Tenho toda a informação que preciso para a realização de um bom trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

38)Sou informado sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

F – Equilíbrio Trabalho – Família

39)O meu trabalho retira-me tanta energia o que afeta a minha vida privada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

40)Sinto um conflito entre o trabalho e a minha vida privada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

41)O meu trabalho retira-me tempo o que afeta a minha vida privada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

G – Relações Interpessoais

42)Recebo apoio suficiente por parte das minhas chefias.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

43)Os meus superiores estão dispostos a ouvir-me e ajudar-me nos meus problemas.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

44)Sou tratado com justiça e respeito pelas chefias.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

45)Recebo apoio suficiente por parte dos meus colegas.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

46)Os meus colegas estão dispostos a ouvir-me e ajudar-me com os meus problemas.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

47) Fico stressado com o atendimento ao cliente.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

48) Sou tratado com respeito e justiça pelos clientes.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

49) A relação com o cliente afeta negativamente a minha saúde mental e é algo difícil para mim.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

50) Envolver-me nas histórias pessoais dos clientes.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

51) Fico preocupado e/ou triste com as histórias pessoais dos clientes.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

III. **Nível de Stresse**

Para finalizar pedia-lhe que considerasse, numa escala de 1 a 5, qual o seu nível de stresse habitual no seu trabalho (sendo 1 nível muito baixo de stresse e 5 nível muito alto de stresse).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ANEXO G

Valores das Comunalidades finais da análise factorial

Communalities

	Initial	Extraction
Sinto um conflito entre o trabalho e a minha vida privada.	1,000	,815
O meu trabalho retira-me tanta energia o que afeta a minha vida privada.	1,000	,687
O meu trabalho retira-me tempo o que afeta a minha vida privada.	1,000	,784
Os meus colegas estão dispostos a ouvir-me e ajudar-me com os meus problemas.	1,000	,533
Recebo apoio suficiente por parte dos meus colegas.	1,000	,705
Recebo apoio suficiente por parte das minhas chefias.	1,000	,721
Há correntes de ar no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém)	1,000	,854
Há mudanças de temperatura no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém)	1,000	,825
Durante o meu trabalho sinto-me afetado pelas baixas temperaturas	1,000	,726
Sou ouvido na minha empresa e a minha opinião importa.	1,000	,662
O meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus superiores.	1,000	,746
Vivo situações de violência verbal por parte dos meus superiores.	1,000	,775
Vivo situações de pressão psicológica por parte dos meus superiores.	1,000	,804
Sou pressionado a fazer algo que não quero com medo das consequências.	1,000	,757
Sou interrompido no meu trabalho.	1,000	,757
Quando sou interrompido sinto a minha concentração afetada.	1,000	,642
O meu trabalho atrasa-se devido às interrupções	1,000	,719
São-me dadas oportunidades de evoluir/progredir na minha carreira.	1,000	,726

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ANEXO H

Variância Total Explicada pela análise factorial

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,938	27,436	27,436	4,938	27,436	27,436
2	2,570	14,276	41,712	2,570	14,276	41,712
3	1,668	9,266	50,978	1,668	9,266	50,978
4	1,562	8,680	59,658	1,562	8,680	59,658
5	1,374	7,636	67,294	1,374	7,636	67,294
6	1,126	6,257	73,551	1,126	6,257	73,551
7	,698	3,879	77,430			
8	,646	3,590	81,020			
9	,540	3,000	84,020			
10	,493	2,737	86,757			
11	,452	2,509	89,266			
12	,414	2,297	91,563			
13	,345	1,919	93,482			
14	,305	1,692	95,174			
15	,274	1,524	96,698			
16	,247	1,375	98,073			
17	,180	1,001	99,074			
18	,167	,926	100,000			

ANEXO I

Valores de Correlação entre Nível de stresse, Idade e Antiguidade

Correlations

		Antiguidade na		
		Idade	Loja	Nível de stresse
Idade	Pearson Correlation	1	,488**	-,186*
	Sig. (2-tailed)		,000	,049
	N	113	108	112
Antiguidade na Loja	Pearson Correlation		1	-,099
	Sig. (2-tailed)	,000		,310
	N	108	109	108
Nível de stresse	Pearson Correlation		-,099	1
	Sig. (2-tailed)	,049	,310	
	N	112	108	113

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ANEXO J

Correlações entre nível de stresse e os diferentes fatores

Correlations

		Nível de	stressse	apoio_trabalho	temperatura	pressão	valorização	interrupções	equilibrio_casa
							_trabalho		_trabalho
Nível de stressse	Pearson	1		,007	,008	,409**	,114	,247**	,248**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)			,940	,934	,000	,230	,008	,008
	N	113	113	113	112	113	113	113	113
apoio_trabalho	Pearson	,007	1				,061		,011
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,940			,041	,014	,524	,002	,911
	N	113	113	112	113	113	113	113	113
temperatura	Pearson	,008			1		-,030	,174	-,023
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,934	,041			,017	,753	,067	,809
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
pressão	Pearson					1			
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,017			,002	,000	,000
	N	113	113	112	114	114	114	114	114
valorização_trabalho	Pearson	,114	,061	-,030			1	,158	
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,230	,524	,753	,002			,092	,000
	N	113	113	112	114	114	114	114	114
interrupções	Pearson			,174			,158	1	
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,008	,002	,067	,000		,092		,000
	N	113	113	112	114	114	114	114	114
equilibrio_casa_trabalho	Pearson		,011	-,023					1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,008	,911	,809	,000		,000	,000	
	N	113	113	112	114	114	114	114	114

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ANEXO K

Questionário final

Questionário Riscos Psicossociais no Trabalho

Este questionário insere-se num estudo sobre Riscos Psicossociais, que está a ser realizado no âmbito de uma tese de Mestrado sobre o mesmo tema no departamento de Medicina do Trabalho desta empresa.

O questionário pretende avaliar os riscos psicossociais presentes no seu local de trabalho.

Leia com atenção as instruções e responda com sinceridade. O anonimato está garantido, a informação recolhida será trabalhada em grupo. Não existem respostas certas ou erradas, por isso, deve responder com base no que sente. Verifique, no final, se respondeu a todas as questões.

Muito obrigado pela sua colaboração!

IV. Dados Demográficos

Sexo: ☐ M ☐ F Idade: Estado civil:

Filhos: ☐ N ☐ S Quantos? Secção atual:

Função atual: Antiguidade na loja:

Antiguidade na Função: Tipo de vínculo: Efetivo ☐ Não efetivo ☐

Horário Rotativo: ☐ N ☐ S

Regime de trabalho: Part-time ☐ Full time ☐

V. **Questionário**

Neste grupo encontra um conjunto de perguntas sobre potenciais fatores de risco psicossocial no local de trabalho. Para cada pergunta deve indicar a resposta que melhor se adequa ao que sente.

A escala varia de 1 a 5 pontos sendo que: **1 = Discordo** e **5 = Concordo**.

1) Durante o meu trabalho sinto-me afetado pelas baixas temperaturas.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

2) Há correntes de ar no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém).

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

3) Há mudanças de temperatura no meu espaço de trabalho (loja e/ou armazém).

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

4) Sou interrompido no meu trabalho.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

5) Quando sou interrompido sinto a minha concentração afetada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

6) O meu trabalho atrasa-se devido às interrupções.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

7) São-me dadas oportunidades de evoluir/progredir na minha carreira.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

8) O meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus superiores.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

9) Vivo situações de violência verbal por parte dos meus superiores.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

10) Vivo situações de pressão psicológica por parte dos meus superiores.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

11) Sou pressionado a fazer algo que não quero com medo das consequências.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

12) Sou ouvido na minha empresa e a minha opinião importa.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

13) O meu trabalho retira-me tanta energia o que afeta a minha vida privada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

14) Sinto um conflito entre o trabalho e a minha vida privada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

15) O meu trabalho retira-me tempo o que afeta a minha vida privada.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

16) Recebo apoio suficiente por parte das minhas chefias.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

17) Recebo apoio suficiente por parte dos meus colegas.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

18) Os meus colegas estão dispostos a ouvir-me e ajudar-me com os meus problemas.

Discordo 1 2 3 4 5 Concordo

VI. **Nível de Stresse**

Para finalizar pedia-lhe que considerasse, numa escala de 1 a 5, qual o seu nível de stresse habitual no seu trabalho (sendo 1 nível muito baixo de stresse e 5 nível muito alto de stresse).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Por favor verifique se **respondeu a todas as questões** e se marcou **uma só cruz em cada questão.**

Uma vez mais **agradecemos as sua colaboração!**